Il ne faut pas jouer au malin avec l'école

Enquête sur la surveillance de Bestech Academy Inc. et l'application de la *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel* par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités

RAPPORT DE L'OMBUDSMAN | André Marin, Ombudsman de l'Ontario | Juillet 2009

DIRECTEUR,
ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN (EISO)
Gareth Jones

ENQUÊTEUSE PRINCIPALE
Grace Chau

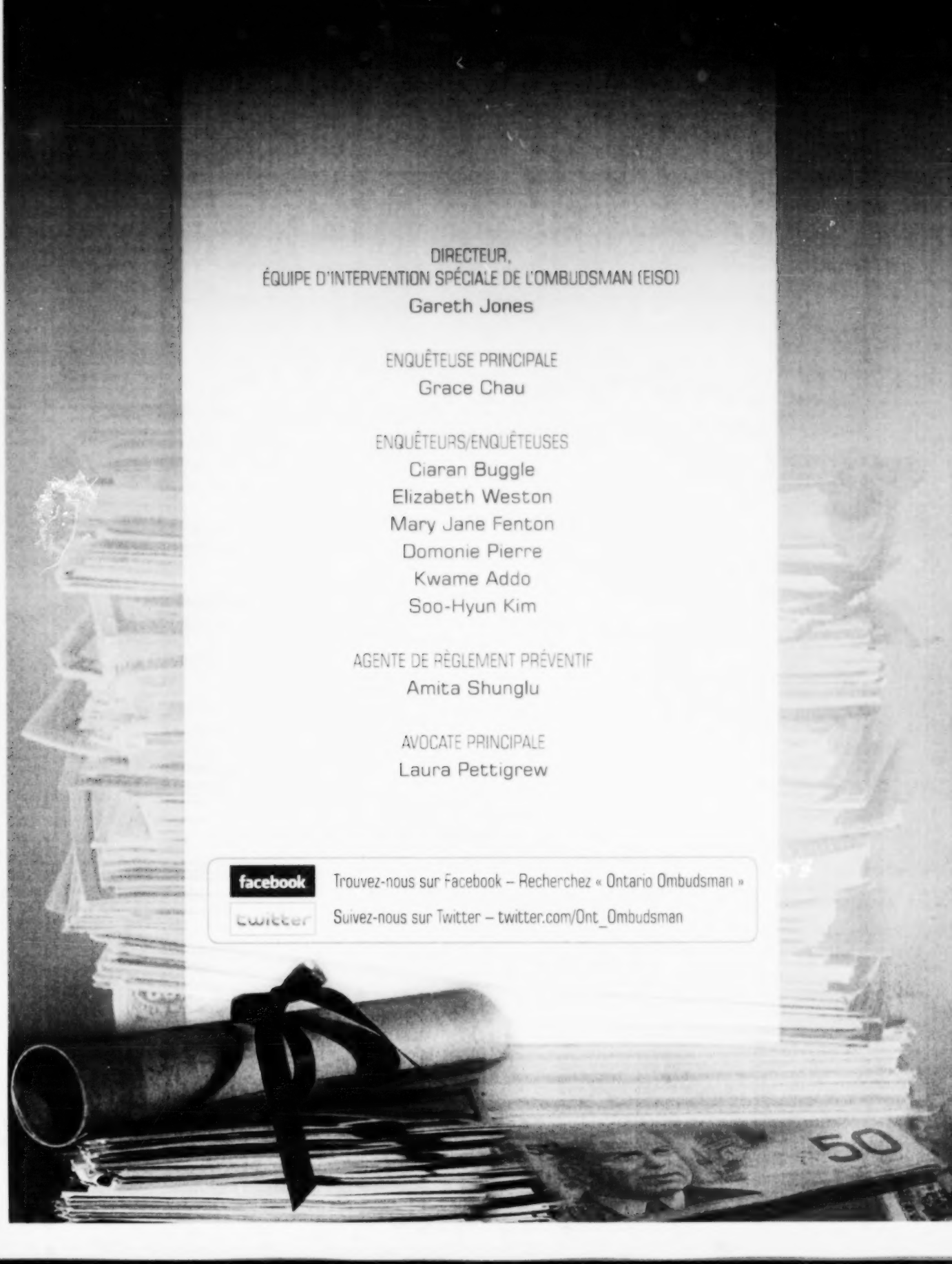
ENQUÊTEURS/ENQUÊTEUSES
Ciaran Buggle
Elizabeth Weston
Mary Jane Fenton
Domonie Pierre
Kwame Addo
Soo-Hyun Kim

AGENTE DE RÈGLEMENT PRÉVENTIF
Amita Shunglu

AVOCATE PRINCIPALE
Laura Pettigrew

facebook Trouvez-nous sur Facebook – Recherchez « Ontario Ombudsman »

twitter Suivez-nous sur Twitter – twitter.com/Ont_Ombudsman



O
Ombudsman

Rapport de l'Ombudsman

Enquête sur la surveillance de Bestech Academy Inc. et l'application de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités

« Il ne faut pas jouer au malin avec l'école »

André Marin
Ombudsman de l'Ontario
Juillet 2009

Table des matières

Aperçu 3
Processus d'enquête 8
Les collèges privés d'enseignement professionnel en Ontario 9
La Loi se modernise 11
Inscription des exploitants et approbation des programmes 12
Personnel enseignant 14
Protection des étudiants 14
Dispositions d'exécution 15
Aperçu de Bestech Academy 17
Bestech reçoit carte blanche 19
Envoi de signaux contradictoires 20
Blitz sur la formation des techniciens gaziers 24
Rêves envolés pour les aspirants techniciens gaziers 31
Mise en garde pour les consommateurs 34
Toujours la carotte, jamais le bâton 36
Nouvelle perspective pour l'application de la loi 37
Établir des liens 40
Ne pas s'arrêter aux arriérés 41
Chercher une solution provisoire 42
Mieux vaut s'allier à l'opposant qu'être vaincu 43
Vérification des références, confrontation de la réalité 46
Un sac de nœuds 47
Opinion 48
Recommandations 48
Réponse 51

Aperçu

1 Les collèges privés d'enseignement professionnel existent depuis plus d'un siècle et offrent un service important aux personnes souhaitant acquérir des compétences pratiques et suivre une formation afin d'élargir l'éventail de leurs possibilités d'emploi. Reconnaissant qu'il est d'intérêt public d'assurer la qualité d'un tel enseignement, la province légifère depuis environ 30 ans pour réglementer les collèges privés d'enseignement professionnel.

2 Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités est chargé de surveiller plus de quatre cents de ces collèges et de protéger les étudiants contre les prestataires de formation sans scrupules et incompétents. En 2006, la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* est entrée en vigueur, élargissant et renforçant les pouvoirs d'exécution du Ministère et offrant des protections accrues aux étudiants, notamment la possibilité de se faire rembourser et de suivre une autre formation advenant qu'un collège ferme ses portes de manière inattendue. Bien qu'il soit illégal d'exploiter un collège privé d'enseignement professionnel sans l'avoir au préalable inscrit auprès du Ministère, un nombre considérable d'établissements de formation non inscrits existe en Ontario, posant un risque pour les clients imprudents. Le Ministère est parfaitement au courant de cet état de fait. Cependant, il n'est guère entreprenant pour chercher des renseignements sur les exploitants malhonnêtes ou pour faire appliquer la loi contre eux. Lorsqu'un établissement de formation non inscrit attire son attention, le Ministère consacre généralement beaucoup de temps et d'efforts non pas à faire respecter la loi de façon énergique mais à informer et à persuader, tentant d'amener le contrevenant à se conformer à la *Loi* en l'encourageant à s'inscrire volontairement. Parfois, cette approche fonctionne mais quelquefois, comme dans le cas de Bestech Academy Inc., cette ligne de conduite passive mène à un désastre total.

3 En novembre 2006, le Ministère avait averti June Ballegeer, propriétaire et présidente de Bestech Academy Inc. que, pour offrir une formation professionnelle aux techniciens gaziers et techniciens de brûleurs à mazout et pour en faire la publicité, elle devait s'inscrire en vertu de la *Loi*. Malgré cette mise en garde, Mme Ballegeer a commencé à faire la promotion de Bestech Academy et à accepter des étudiants à l'insu du Ministère. En avril 2007, le Ministère s'est rendu compte que Bestech Academy offrait illégalement une formation dans le domaine des combustibles sur son campus de Stoney Creek. Au mois de décembre de la même année, il a appris que Bestech Academy se présentait aussi sous l'étiquette de collège d'enseignement professionnel dûment inscrit. Au lieu d'essayer de faire

fermer l'école afin de protéger les étudiants, il a, par suite de confusion et de malentendus, entrepris de la soutenir par l'entremise du programme Développement des compétences Ontario. En tout, la province a dépensé plus de 60 000 $, dont une part importante en frais de scolarité, pour envoyer sept étudiants adultes se recycler chez Bestech Academy.

4 Ce n'est qu'en mars 2008, dans le cadre d'une opération plus vaste visant les prestataires illégaux de programmes à l'intention des techniciens gaziers, que le Ministère a formulé un avertissement officiel à l'endroit de Bestech, lui indiquant que la poursuite de ses activités pourrait compromettre son inscription future et conduire à des sanctions en vertu de la *Loi*. Même alors, l'objectif du Ministère n'était pas d'arrêter Bestech Academy, mais de la convaincre de se conformer aux lois. Les efforts du Ministère se sont avérés inutiles, puisque Bestech Academy s'est entêtée à ignorer ses demandes concernant l'inscription. En juin 2008, le Ministère a finalement émis une ordonnance restrictive contre l'école. Cependant, alors qu'il menaçait Bestech de graves conséquences si elle ne se pliait pas à ses exigences, il a quand même continué de l'encourager à envoyer une demande d'inscription.

5 Bestech Academy a effrontément décidé de ne tenir aucun compte des supplications du Ministère. Ce dernier a fixé des dates limites d'inscription, qui ont été ignorées par Bestech, laquelle a continué à braver l'ordonnance restrictive du Ministère en faisant de la publicité, en acceptant des étudiants et en offrant des programmes de manière illégale. En août 2008, des visites sur place de représentants du Ministère ont révélé que 174 étudiants avaient suivi les cours de Bestech Academy et que Mme Ballegeer avait donné de faux renseignements sur le statut d'un deuxième campus de Bestech à St. Catharines, qui était en retard dans les paiements de son loyer et luttait pour ne pas fermer ses portes. Bien que Bestech Academy ait agi au mépris de la loi de façon criante pendant près de deux ans et ait trompé le Ministère en plusieurs occasions, celui-ci a continué à lui laisser entendre qu'elle pourrait rentrer dans la légalité en s'inscrivant finalement et en obtenant les approbations nécessaires pour ses programmes.

6 Bestech Academy a finalement envoyé une demande d'inscription, mais seulement dans un ultime effort pour écarter toute nouvelle intervention du Ministère. La demande elle-même était manifestement incomplète et ne comprenait pas les garanties financières exigées. Au lieu d'arrêter les frais séance tenante, le Ministère a donné à Bestech une autre chance, en établissant une nouvelle date limite pour qu'elle se conforme à la loi. Toutefois, à mesure que de nouveaux renseignements filtraient, il est devenu évident que Bestech Academy n'était pas viable sur le plan financier. Elle fonctionnait à perte, les créanciers se pressaient à ses portes, les

investisseurs paniquaient, la rémunération des professeurs n'était pas versée et les paiements du loyer étaient en retard pour les deux campus. Pour corser le tout, le Ministère a appris que Mme Ballegeer était elle-même une faillite non libérée. Le 31 octobre 2008, le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel a émis contre Bestech Academy une ordonnance restrictive et un refus d'inscription. À ce moment-là, c'était cependant trop peu trop tard. Bestech Academy avait déjà fermé ses portes de son propre chef, laissant ses étudiants sur le carreau.

7 Mike Heywood, âgé de 31 ans, faisait partie de ces infortunés. Il a quitté un emploi à temps partiel et a déboursé plus de 2 500 $ pour suivre un cours du soir chez Bestech, qui devait se dérouler d'octobre 2008 à avril 2009. Il ne savait pas que Bestech exerçait ses activités illégalement et était déjà sous le coup d'une ordonnance restrictive. Il a commencé le programme, mais les cours étaient constamment annulés. Un jour, les portes se sont closes pour de bon. Il a essayé sans succès de communiquer avec Mme Ballegeer pour s'efforcer de recevoir le remboursement de son argent durement gagné. Finalement, il s'est adressé au *Hamilton Spectator* et à notre Bureau pour attirer l'attention sur le problème et tenter d'obtenir quelque mesure de redressement.

8 Comme Bestech Academy n'était pas inscrite en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, les étudiants ne peuvent pas se prévaloir du régime de remboursement ou de formation de substitution prévu par la loi. Leur seul recours est de poursuivre Bestech à la Cour des petites créances ou de se plaindre de ses pratiques commerciales déloyales auprès de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs. À ce stade, étant donné la situation financière précaire de Bestech et également de Mme Ballegeer, il est permis de douter qu'une quelconque réclamation d'ordre monétaire puisse un jour aboutir.

9 Malheureusement, outre le fait que de nombreux étudiants y sont de leur poche à cause de la fermeture soudaine de Bestech, il y a aussi la question de la qualité de l'enseignement offert par l'école. Les étudiants et les professeurs ont indiqué que la formation offerte par Bestech Academy ne répondait pas aux normes. L'établissement embauchait des professeurs n'ayant pas les qualifications requises et ne fournissait ni les manuels appropriés ni l'équipement de formation adéquat. Contrairement à ce que Bestech annonçait dans ses publicités, certains de ses programmes étaient non seulement offerts sans l'accord du Ministère, mais ils n'étaient pas non plus conformes aux exigences supplémentaires d'accréditation en termes de sécurité technique.

10 Le grand nombre de plaignants qui se sont adressés à notre Bureau n'arrivent pas à comprendre pourquoi le Ministère, qui était parfaitement au courant des activités illégales de Bestech, n'a pas agi rapidement pour l'arrêter ou n'a pas au moins averti les étudiants qui ne se doutaient de rien.

11 À l'heure actuelle, le Ministère n'a aucun système en place pour chercher activement des renseignements sur les exploitants illégaux et pour en assurer le suivi. Il a aussi toléré en toute connaissance de cause que des exploitants offrent des programmes de formation alors que leur inscription était en cours de traitement ou qu'ils avaient seulement promis de s'inscrire. Le Ministère ne tient pas de liste mettant en garde les étudiants potentiels sur son site Web. Il n'affichait pas non plus rapidement les ordonnances restrictives et ne place aucun avertissement sur les lieux mêmes des prestataires de formation qui sont en infraction. Malheureusement, dans sa quête de « mise en conformité volontaire » à la *Loi* et aux règlements, le Ministère n'a pas réussi à faire appliquer la loi ni à protéger les consommateurs de manière efficace, laissant les étudiants en proie à des exploitants illégaux.

12 Les événements ont pris une tournure étonnante et incroyable quand, alors que l'une des directions du Ministère émettait une ordonnance restrictive à l'encontre de Mme Ballegeer et de son entreprise en réponse à leurs activités illégales, une autre lui a offert un emploi. Tandis que Bestech Academy s'effondrait autour d'elle, Mme Ballegeer, ne manquant pas d'audace, a fait une demande d'emploi au Ministère. Celui-ci lui a laissé le loisir de le faire car il a négligé de s'informer de façon appropriée des circonstances entourant les liens de Mme Ballegeer avec Bestech et de trouver les renseignements pertinents auprès des organismes de réglementation des collèges privés d'enseignement professionnel. Ce n'est que lorsqu'un prestataire de formation mécontent lui a mis la puce à l'oreille que le Ministère a enquêté et découvert qu'il avait involontairement fait entrer le loup dans la bergerie. C'est seulement à ce moment-là qu'il s'est dissocié de l'intrépide Mme Ballegeer qui, du fait de son long conflit avec le Ministère en tant que présidente d'une école illégale, était tout à fait inapte pour le poste pour lequel elle avait été retenue.

13 Les étudiants de Bestech Academy ont essuyé des pertes financières par la faute d'une personne qui se considérait au-dessus de la loi, « plus maline que les autres ». Ils se retrouvent à présent sans recours concret. Bestech Academy est insolvable et dissoute dans les faits, et Mme Ballegeer s'est déclarée en faillite personnelle. Elle n'est cependant pas la seule à blâmer pour le fiasco lié à Bestech Academy. Dans cette affaire, le Ministère a clairement échoué dans son devoir d'assurer que les étudiants de l'Ontario reçoivent l'enseignement auquel ils s'attendent. À cause de son inattention, de son indifférence et de ses manquements, il a créé un contexte

permettant à Mme Ballegeer d'abuser de la confiance d'étudiants innocents. Je pense que la surveillance inadéquate de Bestech Academy Inc. et de Mme Ballegeer par le Ministère reflète une défaillance du système, qui n'a pas su veiller à ce que les dispositions de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* soient correctement appliquées afin de protéger l'intérêt public en ce qui concerne la qualité et la responsabilité relativement à la formation professionnelle dans cette province. Dans les circonstances exceptionnelles et uniques de cette affaire, je suis d'avis que le Ministère devrait assumer la responsabilité non seulement d'apporter les changements nécessaires pour que le cas de Bestech Academy ne se répète jamais, mais aussi de réparer les pertes subies par ceux qui, en raison du manque de diligence raisonnable du Ministère, ont été victimes de Mme Ballegeer.

14 Dans ce rapport, j'ai émis 11 recommandations en réponse à la mauvaise gestion du Ministère. J'ai recommandé qu'à l'avenir, le Ministère avertisse les consommateurs, fasse rigoureusement respecter la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* en usant de l'ensemble de ses pouvoirs, cherche activement des renseignements sur les prestataires de formation professionnelle illégaux, effectue une analyse organisationnelle de ses activités en ayant pour objectif de répartir plus efficacement les responsabilités, et étudie différentes options et mette en œuvre de nouvelles méthodes pour résoudre les cas de retards d'inscription et d'approbation des programmes. Par ailleurs, pour éviter que les circonstances gênantes ayant conduit à l'embauche de Mme Ballegeer par le Ministère ne se reproduisent, j'ai recommandé que ce dernier adopte de nouvelles pratiques en ressources humaines permettant de mener des enquêtes plus poussées afin de déterminer la pertinence du choix des candidats pour les postes ministériels. J'ai également recommandé que le Ministère mette en place un programme pour retrouver les anciens étudiants de Bestech Academy, chiffrer leurs pertes et, le cas échéant, leur offrir un dédommagement raisonnable. Enfin, j'ai demandé que le Ministère fasse parvenir à mon Bureau des rapports d'étape indiquant les mesures qu'il prend pour mettre en application mes recommandations.

15 Le Ministère a accepté de prendre des mesures en vue de la mise en œuvre de 10 de mes recommandations. Malheureusement, il a refusé d'accepter ma recommandation préconisant qu'il établisse un programme dans l'objectif de venir en aide aux étudiants victimes de Bestech Academy. Se montrant inflexible, le Ministère s'est en tenu aux limites et aux règles rigides de son système, et il a catégoriquement rejeté ma suggestion de concevoir un remède créatif pour faire ce qui s'imposait pour ces personnes.

16 En fin de compte, je suis convaincu que, pour que les étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel puissent véritablement bénéficier des protections de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, le Ministère doit adopter une approche axée sur le consommateur et agir de manière résolue et vigilante afin de mettre efficacement les collèges d'enseignement professionnel non inscrits hors d'état de nuire.

Processus d'enquête

17 Le 30 décembre 2008, le *Hamilton Spectator* a publié un article sur un étudiant de Bestech Academy, une école privée d'enseignement professionnel, lequel a perdu 2 578,80 $, déboursés pour les frais de scolarité et les livres, lorsque l'école a soudainement fermé ses portes. L'article indiquait que Bestech n'était pas inscrite en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* et qu'elle menait ses activités illégalement. Le même jour, nous avons reçu une plainte de Mike Heywood, l'étudiant mentionné dans l'article. Il s'inquiétait que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités ne protège pas les intérêts des étudiants de Bestech. En l'espace de quelques jours, nous avions reçu deux nouvelles plaintes et les allégations avaient pris de l'ampleur, faisant maintenant redouter que ledit Ministère ait en fait payé pour que certains étudiants suivent les cours de cette école illégale et qu'il ait même recruté la propriétaire et exploitante de Bestech.

18 Le 8 janvier 2009, j'ai avisé le ministère de la Formation et des Collèges et Universités de mon intention d'enquêter sur sa surveillance de Bestech Academy Inc., notamment sur l'application qu'il a faite de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, sur le conflit d'intérêts allégué concernant son embauche de la propriétaire de Bestech et sur sa réponse aux plaintes des étudiants. Cette enquête a été assignée à notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).

19 Après l'annonce publique de la tenue d'une enquête, nous avons reçu 27 plaintes supplémentaires relatives à Bestech de la part d'étudiants, de membres de leur famille, d'anciens professeurs et de personnes qui avaient investi dans l'établissement.

20 Une EISO composée de sept enquêteurs et d'une agente de règlement préventif a été chargée de faire enquête. Elle a effectué des recherches poussées sur la façon dont d'autres autorités au Canada et aux États-Unis surveillent les collèges privés

d'enseignement professionnel. Les enquêteurs ont interrogé 16 membres du personnel du Ministère, dont la surintendante des collèges privés d'enseignement professionnel, ainsi que trois anciens surintendants. Des entrevues approfondies ont été menées avec dix plaignants.

21 Les enquêteurs ont aussi interviewé des représentants de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs, ainsi que de l'Autorité des normes techniques et de la sécurité. Des entrevues ont eu lieu avec des représentants d'un certain nombre de collèges privés d'enseignement professionnel et de collèges d'arts appliqués et de technologie, de même qu'avec des représentants d'autres parties intéressées comme la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants, l'Association nationale des collèges carrières, l'*Ontario Association of Career Colleges*, l'*Association of Private Colleges* et Collèges Ontario. De plus, les enquêteurs ont rencontré des procureurs travaillant dans le domaine de la réglementation des collèges privés d'enseignement professionnel et des conseillers traitant régulièrement de l'inscription de tels collèges.

22 Une visite sur place a été organisée sur le campus principal de Bestech Academy et Mme Ballegeer, propriétaire et présidente de Bestech, a également été interrogée. La plupart des entrevues officielles ont été enregistrées et transcrites. L'EISO a par ailleurs examiné 16 classeurs de documents et de la documentation supplémentaire du Ministère.

23 Celui-ci a généralement bien coopéré avec l'équipe, même si certains retards ont été observés dans l'obtention des renseignements du fait que durant l'enquête le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel avait pris un autre poste et que deux personnes s'étaient succédé dans ses fonctions dans l'attente d'un remplacement permanent.

Les collèges privés d'enseignement professionnel en Ontario

24 Pour comprendre le rôle du Ministère dans la réglementation des collèges privés d'enseignement professionnel, il est utile de commencer par présenter quelques données de base sur ces écoles.

25 Les collèges privés d'enseignement professionnel existent depuis plus d'un siècle dans cette province. Ils sont soumis à une réglementation gouvernementale depuis environ 30 ans. En date du 31 décembre 2008, plus de 27 000 étudiants suivaient des cours dans 425 collèges privés d'enseignement professionnel de différentes tailles sur plus de 500 campus en Ontario. En tout, ces écoles offrent plus de 3 000 programmes couvrant un vaste éventail de sujets. Généralement, les programmes des collèges privés d'enseignement professionnel sont condensés, axés sur l'emploi et souples en termes de possibilités d'inscription.

26 La formation professionnelle et les compétences pratiques offertes par ces collèges présentent un attrait particulier pour de jeunes étudiants qui cherchent à acquérir rapidement un avantage concurrentiel sur le marché du travail ainsi que pour des étudiants adultes qui souhaitent parfaire leurs qualifications ou réintégrer la population active. Elles intéressent aussi les étudiants étrangers et les nouveaux immigrants. Même si les collèges d'arts appliqués et de technologie proposent des programmes de formation professionnelle, ceux-ci durent en général plus longtemps, comportent davantage d'études théoriques, ont des listes d'attente et limitent l'inscription et la participation à des périodes fixes. Les collèges privés d'enseignement professionnel offrent aux adultes la possibilité de se former de façon accélérée et fonctionnent couramment sur le principe de l'inscription continue. En ces temps de récession, où les perspectives de pertes d'emploi sont d'actualité, la formation proposée par ces établissements a toutes les chances de devenir encore plus attrayante et recherchée.

27 En Ontario, les gens accordent une grande confiance à leurs établissements d'enseignement. Il faut cependant savoir que, contrairement aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux universités qui reçoivent un financement public, les collèges privés d'enseignement professionnel sont essentiellement des entreprises, dont les recettes dépendent principalement des frais de scolarité. Même si des étudiants peuvent parfois bénéficier de quelques deniers publics pour suivre des cours offerts par ces collèges dans le cadre de programmes admissibles à ce type de financement, la plupart d'entre eux paient de leur propre poche. Comme les autres entreprises, les collèges privés d'enseignement professionnel ne sont pas à l'abri des vicissitudes de l'économie. S'ils ne s'en sortent pas sur le plan financier, ils peuvent fermer leurs portes sans préavis, faire faillite et laisser derrière eux des étudiants endettés n'ayant pas pu finir leurs cours. Il est évident qu'il est d'intérêt public de parer à de telles éventualités.

28 Reconnaissant que le cadre réglementaire régissant les collèges privés d'enseignement professionnel était désuet et ne répondait pas aux priorités fixées par le gouvernement en termes de qualité et de responsabilité dans le secteur de la

formation, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a entrepris en 2004 un examen approfondi de la gouvernance de ces collèges. Cette initiative s'est soldée par la mise en place d'un nouveau cadre législatif offrant des pouvoirs de réglementation accrus et renforçant la protection des étudiants.

La Loi se modernise

29 La *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* est entrée en vigueur le 18 septembre 2006.[1] En référence à la *Loi*, le ministre responsable a fait remarquer devant l'Assemblée législative :

> Les collèges privés d'enseignement professionnel occupent un créneau important du système d'éducation. Ils offrent un vaste choix de formation à des étudiants qui apprécient de pouvoir acquérir des compétences pratiques selon un horaire souple, dans des établissements près de chez eux. La formation pointue qu'offrent ces établissements leur permet d'entrer ou de retourner rapidement sur le marché du travail.[2]

30 Il a déclaré que la nouvelle *Loi* « veillera à ce que tous les étudiants inscrits à des collèges privés d'enseignement professionnel obtiennent l'éducation et la formation promises et attendues ». Il a défini quatre éléments clés de la *Loi* : l'inscription obligatoire des collèges, une protection accrue des étudiants, l'amélioration de la qualité, et des mesures spéciales pour protéger les étudiants étrangers. En ce qui concerne l'inscription obligatoire, il a souligné qu'elle « permettra d'améliorer la qualité de l'enseignement offert à l'ensemble de la population étudiante et protégera la très grande majorité des collèges privés d'enseignement professionnel, qui font un excellent travail, contre les actions d'une minorité ».[3] Même si les collèges privés d'enseignement professionnel étaient soumis à une réglementation par le passé, la nouvelle loi a introduit un renforcement des mesures d'application ainsi que de la protection du consommateur.

---

[1] *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, L.O. 2005, chap. 28, Ann. L. [*Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*].
[2] Assemblée législative de l'Ontario, *Journal officiel des débats (Hansard)*, (1er novembre 2006) à 14 h (Hon. Christopher Bentley).
[3] *Ibidem*.

Inscription des exploitants et approbation des programmes

31 La *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* stipule que nul ne doit exploiter un collège privé d'enseignement professionnel ou en faire la publicité, ni inciter quelqu'un à s'inscrire comme étudiant, ni dispenser un programme de formation professionnelle, ni demander ou percevoir des droits relativement à un tel programme, à moins d'être inscrit en vertu de la *Loi*.[4]

32 Un certificat d'inscription est exigé pour exploiter un collège privé d'enseignement professionnel. Chaque emplacement où le collège exerce ses activités doit être inscrit et les exploitants doivent renouveler leur inscription tous les ans.[5] L'inscription obligatoire n'est pas une nouveauté en soi. Toutefois, en 2006, elle a été étendue à un certain nombre d'écoles qui fonctionnaient auparavant sans réglementation provinciale.

33 Avant d'inscrire l'auteur d'une demande ou de renouveler une inscription, le surintendant nommé en vertu de la *Loi* doit être convaincu de ce qui suit :

- Le faire est dans l'intérêt public;[6]
- L'auteur de la demande exploitera le collège conformément à la *Loi* et aux règlements;
- Les programmes de formation professionnelle que le collège dispense ou qu'il est projeté d'y dispenser respectent ou respecteront vraisemblablement les exigences de la *Loi* et des règlements;
- Eu égard à sa situation financière, on peut s'attendre à ce que l'auteur de la demande pratique une saine gestion financière dans l'exploitation du collège;
- La conduite antérieure de l'auteur de la demande ou, s'il est une personne morale, celle de ses dirigeants et administrateurs offre des motifs de croire que le collège sera exploité conformément à la loi et avec intégrité et honnêteté;
- L'auteur de la demande n'exerce aucune activité qui contrevient à la *Loi* ou aux règlements ou qui y contreviendra s'il est inscrit.[7]

34 Le surintendant peut inscrire un collège privé d'enseignement professionnel sous réserve de certaines conditions.[8] Actuellement, 12 collèges privés d'enseignement

---

[4] *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, art. 7 à 11.
[5] *Ibidem*, par. 14 (3).
[6] L'art. 4 du Règl. de l'Ont. 415/06 établit les critères à prendre en considération pour déterminer si une inscription ou un renouvellement est dans l'intérêt public.
[7] *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, *supra* note 1 à art. 14.
[8] *Ibidem*, art. 15.

professionnel oeuvrent en Ontario sous réserve de conditions imposées à leur inscription, dont l'un offre une formation pour technicien gazier. Le surintendant a aussi le droit de refuser d'inscrire l'auteur d'une demande et peut refuser de renouveler ou peut suspendre ou révoquer une inscription dans certaines circonstances, sous réserve du droit qu'a l'auteur de la demande ou l'inscrit de demander une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis et, en dernier recours, un appel devant la Cour divisionnaire.[9] Le surintendant a le devoir de publier les détails de chaque refus de renouveler une inscription et chaque suspension ou révocation d'une inscription, après l'expiration du délai prévu pour demander une audience devant le Tribunal ou, si une audience a eu lieu, après que le Tribunal a rendu son ordonnance.[10]

35 Le terme « collège privé d'enseignement professionnel » est défini de manière très large dans la *Loi*, de façon à inclure tout « établissement d'enseignement ou autre établissement, organisme ou entité qui dispense, moyennant des droits, un ou plusieurs programmes de formation professionnelle conformément aux contrats individuels qu'il a conclus avec les étudiants… »[11] Certains établissements comme les collèges d'arts appliqués et de technologie, les universités et les autres écoles oeuvrant en vertu d'une quelconque autre loi sont exclus de façon explicite.

36 Chaque programme de formation offert par un collège privé d'enseignement professionnel doit être approuvé individuellement par le surintendant s'il est convaincu que le programme favorisera l'acquisition des habiletés et des connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession prescrite et que le programme respectera vraisemblablement les normes et les objectifs de rendement applicables énoncés dans les directives en matière de politique du surintendant.[12] Le surintendant a aussi le droit d'imposer des conditions à l'approbation d'un programme. Actuellement, 71 collèges privés d'enseignement professionnel sont assujettis à des conditions liées à l'approbation de leurs programmes dans le cadre de leur inscription.

37 La *Loi* définit un programme de formation professionnelle comme étant un « enseignement des habiletés et connaissances nécessaires pour obtenir un emploi dans une profession prescrite ».[13] Pour l'application de cette définition et sous réserve d'une liste des professions exclues, est prescrite comme profession chacune

---

[9] *Ibidem*, art. 18 à 20.
[10] *Ibidem*, par. 49 (1).
[11] *Ibidem*, par. 1 (1).
[12] *Ibidem*, art. 23.
[13] *Ibidem*, par. 1 (1).

des professions comprises dans la *Classification nationale des professions, 2001 – Descriptions des professions*, publiée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada.[14] La Classification contient plus de 30 000 appellations d'emploi organisées en 520 groupes professionnels. Il existe également certains programmes qui sont exclus, comme ceux d'une durée inférieure à 40 heures ou ceux pour lesquels des droits de moins de 1 000 $ sont demandés.[15]

38 Le Ministère a établi un processus d'examen préalable pour les collèges privés d'enseignement professionnel, permettant aux personnes qui souhaiteraient en exploiter un de soumettre une demande en ce sens et d'être avisées si l'inscription est exigée ou pas. Depuis août 2008, les demandes d'examen préalable sont envoyées au Ministère par le biais du système électronique de renseignements sur l'inscription des collèges d'enseignement professionnel (RICEP).

Personnel enseignant

39 Les collèges privés d'enseignement professionnel ne doivent employer que des professeurs ayant les qualifications établies par les règlements dans le cadre de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*.[16]

40 De plus, les professeurs de certains programmes peuvent devoir satisfaire à des normes supplémentaires. Par exemple, ceux qui assurent une formation dans le domaine des combustibles destinée à des personnes cherchant à obtenir l'agrément en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* de l'Ontario doivent être accrédités par l'Autorité des normes techniques et de la sécurité (l'ANTS).

Protection des étudiants

41 La *Loi* contient un certain nombre d'éléments qui visent à protéger les étudiants. Par exemple, tous les contrats conclus entre un collège et un étudiant doivent être par écrit et inclure la déclaration des droits et responsabilités de l'étudiant élaborée par le surintendant.[17] Les collèges doivent aussi adopter une politique relative au remboursement des droits et établir une procédure de règlement des plaintes des

[14] Règl. de l'Ont. 415/06, *supra* note 6 à art. 7.
[15] *Ibidem*, art. 9.
[16] *Ibidem*, art. 41.
[17] *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, *supra* note 1 à art. 28 et 32.

étudiants.[18] Il existe des restrictions concernant les droits qui peuvent être demandés pour les programmes de formation professionnelle, ainsi qu'une « période de réflexion » permettant aux étudiants de résilier un contrat dans les deux jours qui suivent sa signature.[19] L'un des dispositifs de protection les plus importants est la mise en place du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, qui accroît la sécurité financière des cautionnements déposés par les collèges privés d'enseignement professionnel.[20] Tous les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits ont l'obligation de contribuer au Fonds, qui offre une aide aux étudiants lorsqu'un collège ferme ses portes avant que ceux-ci aient achevé un programme de formation professionnelle. Le Fonds peut être utilisé pour permettre aux étudiants de terminer leur formation ailleurs ou d'obtenir un remboursement des droits qu'ils ont versés pour le programme.

42 La *Loi* renforce aussi les outils d'exécution mis à la disposition du Ministère en ce qui concerne à la fois les collèges inscrits et non inscrits.

Dispositions d'exécution

43 En vertu de la *Loi*, le surintendant ou son délégué a le droit de demander des renseignements sur les activités de l'exploitant inscrit d'un collège privé d'enseignement professionnel et d'examiner celles-ci pour s'assurer qu'il observe les conditions de son inscription et les exigences de la *Loi*. En outre, le surintendant a maintenant explicitement le droit de demander des renseignements sur les exploitants non inscrits de collèges privés d'enseignement professionnel et de les examiner.[21]

44 Le surintendant a de larges pouvoirs, y compris le droit de pénétrer dans tous les locaux et de les inspecter sans mandat, de photographier les locaux, d'examiner les documents et d'exiger d'une personne qu'elle réponde à des questions ou qu'elle produise des renseignements. Le surintendant est aussi autorisé à recourir aux dispositifs de stockage, de traitement ou d'extraction des données utilisés relativement aux activités commerciales, à prendre, afin de les examiner et d'en tirer des copies, les choses susceptibles d'être pertinentes et à prendre des échantillons de l'information servant à dispenser un programme.[22]

---

[18] *Ibidem*, art. 29 et 31.
[19] *Supra* note 6 à art. 44; *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, *supra* note 1 à art. 36.
[20] *Supra* note 1 à art. 3 à 5. Voir généralement Règl. de l'Ont. 414/06.
[21] *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, *supra* note 1 à art. 38.
[22] *Ibidem*.

45 La *Loi* prévoit également la délivrance d'avis de contravention et le paiement de pénalités administratives en cas d'infraction aux dispositions prescrites de la *Loi* ou des règlements.[23] Cependant, le Ministère ne peut actuellement pas se prévaloir de cette possibilité car les règlements nécessaires à la mise en vigueur de ce mécanisme d'exécution n'existent pas encore.

46 Par ailleurs, le surintendant peut émettre une ordonnance restrictive à l'endroit d'une personne qui a contrevenu à la *Loi* ou faire appel au tribunal afin qu'il rende une telle ordonnance.[24] Le surintendant peut aussi ordonner à un inscrit d'observer les conditions de son inscription ou les dispositions de la *Loi* ou des règlements.[25] Il peut publier les détails des ordonnances prises ou rendues dans ces circonstances.[26]

47 Enfin, la *Loi* établit les dispositions relatives aux infractions dont se rend coupable quiconque fournit sciemment de faux renseignements dans une demande ou dans une déclaration ou un rapport qu'il doit fournir en vertu de la *Loi*, ne respecte pas une ordonnance prise ou rendue, une directive donnée ou une autre exigence imposée dans le cadre de la *Loi* ou contrevient à une disposition de la *Loi* ou des règlements. Les peines encourues en cas de culpabilité sont une amende maximale de 25 000 $ dans le cas d'un particulier et un emprisonnement maximal d'un an, ou une seule de ces peines, y compris pour chaque administrateur ou dirigeant d'une personne morale qui participe sciemment à la commission par elle d'une infraction.[27] Dans le cas d'une personne morale, l'amende maximale est de 100 000 $.

48 En 2003, la surveillance des collèges privés d'enseignement professionnel incombait à la Direction des établissements privés de la Division de l'éducation postsecondaire. Au sein de cette direction, l'Unité des politiques était responsable de l'examen préalable des inscrits tandis que l'Unité de la responsabilisation en matière de programmes s'occupait des inspections, de la conformité, de l'inscription et des approbations de programmes. Au printemps 2007, le Ministère s'est restructuré. Depuis lors, l'examen préalable est géré par la Direction de la responsabilité du secteur postsecondaire, et la conformité par l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel, dirigée par le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel, au sein de la Direction du soutien aux

[23] *Ibidem*, art. 39 à 45.
[24] *Ibidem*, art. 46 à 47.
[25] *Ibidem*, par. 46 (2).
[26] *Ibidem*, par. 49 (2).
[27] *Ibidem*, art. 48.

étudiants de la Division de l'éducation postsecondaire. Le nombre de conseillers en programmes responsables de l'inscription, des approbations et de la conformité est aussi passé de cinq à huit.

49 C'est dans ce contexte législatif et historique que Bestech Academy Inc. a pour la première fois attiré l'attention du Ministère, à la veille de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi*.

Aperçu de Bestech Academy

50 Au cours de l'été 2006, June Ballegeer a commencé à étudier la possibilité de mettre sur pied sa propre école d'enseignement professionnel.

51 Elle connaissait assez bien le secteur des combustibles. Elle avait travaillé pour l'ANTS de 2002 à 2004 et, pendant la majeure partie de l'année 2006, elle avait été liée à un collège privé d'enseignement professionnel non inscrit, qui proposait un certain nombre de programmes de formation pour techniciens gaziers et techniciens de brûleurs à mazout.

52 Le 31 août 2006, le Ministère a reçu, d'après ce qui figure dans ses dossiers, un formulaire de demande d'examen préalable de la part de Mme Ballegeer au nom de Bestech Academy Inc., visant à déterminer si une inscription était nécessaire pour offrir des programmes de technicien gazier de niveaux 1, 2 et 3 et de technicien de brûleurs à mazout de niveaux 1, 2 et 3.[28] C'était une période chargée pour le Ministère, son personnel étant en tournée dans la province pour donner des renseignements sur la nouvelle *Loi* et ses règlements connexes. De plus, un moratoire de deux mois avait été décrété concernant les nouvelles inscriptions. Le Ministère a mis presque trois mois pour répondre à la demande d'examen préalable de Mme Ballegeer.

53 Le 16 novembre 2006, le chef de l'Unité de la responsabilisation en matière de programmes (qui est devenue depuis l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel) a répondu à Mme Ballegeer que, mis à part les programmes de technicien gazier de niveau 1 et de technicien de brûleurs à mazout

[28] Les fonctions d'examen préalable et de mise en conformité des collèges privés d'enseignement professionnel sont assurées par deux directions différentes au sein de la Division de l'éducation postsecondaire du Ministère. Au cours de cette enquête, aucune de ces deux directions n'a été capable de nous montrer la demande d'examen préalable en question qui, nous a-t-on dit, semble avoir été perdue. Mme Ballegeer, quant à elle, a prétendu durant l'enquête que cette demande concernait en fait le collège privé d'enseignement professionnel auquel elle avait été liée auparavant.

de niveau 1[29], les programmes qu'elle avait énumérés devaient être approuvés en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, et qu'elle devait soumettre à l'approbation du surintendant une demande d'inscription pour exploiter un collège privé d'enseignement professionnel, ainsi que le profil des auteurs de la demande et la demande d'approbation des programmes. Le chef de l'Unité a également renvoyé Mme Ballegeer à la *Loi* et aux règlements en lui indiquant ce qui suit :

> Tant que votre établissement n'est pas inscrit et que vos programmes d'enseignement professionnel n'ont pas été approuvés, le fait de les offrir ou d'en faire la publicité en disant que vous les offrez constitue une violation des articles 7, 8 et 11 de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*. Selon l'article 9 de la *Loi*, un établissement n'a pas non plus le droit de demander ni percevoir de droits relativement à un tel programme avant que le processus d'inscription et d'approbation des programmes soit terminé.

54 Le Ministère a aussi attribué à Bestech Academy Inc. un numéro d'identification de collège privé d'enseignement professionnel (CPEP) à mentionner lors de la soumission du dossier d'inscription.

55 Mme Ballegeer n'a pas soumis de dossier d'inscription comme le demandait le Ministère, bien qu'elle n'ait pas renoncé à ouvrir une école d'enseignement professionnel. Après avoir rompu ses liens avec un collège privé d'enseignement professionnel non inscrit durant l'automne 2006, elle s'est lancée en solitaire dans l'exploitation d'une autre école illégale à Stoney Creek. En janvier 2007, selon elle, et même peut-être dès octobre 2006 d'après les dossiers de l'école, Mme Ballegeer a commencé à inciter des étudiants à s'inscrire et s'est même mise à en accepter chez Bestech Academy, contrevenant ainsi à la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*.

56 Par la suite, elle a écrit une nouvelle fois au Ministère, en demandant une lettre d'exemption distincte pour les programmes de technicien gazier de niveau 1 et de technicien de brûleurs à mazout de niveau 1, pour lesquels le Ministère lui avait dit précédemment qu'elle n'avait pas besoin d'approbation.[30] Le Ministère lui a

---

[29] Les certificats de technicien gazier de niveau 1 et de technicien de brûleurs à mazout de niveau 1 représentent les niveaux les plus élevés d'agrément dans ces spécialités.

[30] Les dossiers du Ministère sont incomplets et le message d'origine n'a pas pu être retrouvé. Mme Ballegeer affirme qu'en réalité, elle avait demandé une exemption pour tous les programmes offerts par l'école.

répondu par courriel le 4 avril 2007, indiquant que ses règles avaient en fait changé et que ces deux programmes devaient maintenant être approuvés. Il a aussi demandé à Mme Ballegeer de donner des éclaircissements sur sa relation avec l'autre collège privé d'enseignement professionnel non inscrit auquel elle avait été liée et de transmettre ses nouvelles coordonnées, sachant que le numéro de téléphone qui figurait sur sa demande d'examen préalable ne permettait plus de la joindre.

57 Peu de temps après, le Ministère a appris que Bestech Academy avait ouvert ses portes sans l'inscription ni les approbations nécessaires. Ses représentants n'ont pourtant rien fait pour mettre Bestech au pas. Bien au contraire, par suite de confusion et de malentendus, le Ministère a entrepris de soutenir Bestech financièrement pour qu'elle poursuive ses activités, au mépris de la loi.

Bestech reçoit carte blanche

58 Le programme Développement des compétences Ontario octroie un financement pour des formations de courte durée axées sur l'acquisition de nouvelles compétences afin d'aider certaines personnes à retourner sur le marché du travail. La Direction de l'emploi et de la formation du Ministère gère le programme par l'entremise d'une série de bureaux de prestations de services, qui relèvent de quatre directions régionales. Le 14 avril 2007, le bureau de prestations de services du Ministère situé à Hamilton a reçu une demande concernant l'inscription de deux étudiants chez Bestech Academy. Les gestionnaires du programme se sont vite rendu compte que le collège n'était pas inscrit. Le 27 avril 2007, un conseiller en programmes de l'Unité de la responsabilisation en matière de programmes a confirmé que les activités de Bestech Academy contrevenaient à la *Loi*. Malgré cela, il semble que les deux étudiants aient reçu le feu vert pour s'inscrire chez Bestech.

59 Dans une série de courriels, les représentants du Ministère ont reconnu qu'autoriser la poursuite de la formation présentait un grand risque et qu'il était improbable que le collège soit inscrit dans un avenir proche, même s'il advenait qu'il soumette effectivement une demande. Dans un courriel daté du 7 mai 2007, la chef intérimaire de l'Unité de la responsabilisation en matière de programmes exprimait sa préoccupation, indiquant que les étudiants ne jouiraient d'aucune protection en vertu de la *Loi* s'ils suivaient un programme non approuvé chez Bestech et que cela donnerait l'impression que le Ministère finançait un « établissement "illégal" ». Elle faisait observer : « Cela irrite nos partenaires qui suivent les règles lorsqu'ils

découvrent que des fonds vont à leurs concurrents qui, eux, les enfreignent. » Plutôt que de mettre un terme à la formation, la chef intérimaire a suggéré le compromis suivant :

> … Je suis sûre que les étudiants auront fini leur formation d'ici à ce que Bestech soit inscrite. Je pense que la solution la plus logique serait de les laisser terminer… tout en faisant clairement savoir à Bestech qu'elle ne recevra plus d'étudiants financés par Emploi Ontario tant qu'elle violera la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, qu'elle ne sera pas inscrite et que ses programmes n'auront pas été approuvés.

60 Alors que les deux étudiants ont été autorisés à continuer leur formation chez Bestech et ont reçu un montant total de 16 376 $ pour leurs frais de scolarité et de subsistance, le Ministère n'a pas donné suite à la suggestion de lancer un avertissement à Bestech. En fait, il n'a fait aucun effort pour communiquer avec Mme Ballegeer, la laissant empocher l'argent, ne l'incitant nullement à se faire inscrire et lui donnant l'impression qu'il approuvait de manière tacite ses activités. De son propre aveu, elle a vu cela comme un « tremplin » vers l'approbation.

61 En fin de compte, c'est Bestech qui, la première, a repris contact avec le Ministère.[31]

Envoi de signaux contradictoires

62 Mme Ballegeer a continué à offrir illégalement des programmes d'enseignement professionnel et à promouvoir Bestech Academy sur Internet, dans des magazines spécialisés, par des affiches, dans les journaux et à la radio, sans que le Ministère intervienne. Le 30 avril 2007, Bestech Academy Inc. a officiellement été constituée en personne morale, avec Mme Ballegeer au poste de présidente.

63 Par la suite, celle-ci a contacté le Ministère pour demander si son école avait le droit d'être exemptée de l'inscription obligatoire puisque l'accréditation était déjà exigée par l'ANTS pour les programmes relatifs au secteur du chauffage, de la ventilation et de la climatisation.[32] Le 9 juillet 2007, en répondant à sa demande, le Ministère en a profité pour lui rappeler que son établissement contrevenait aux règles de l'inscription obligatoire. Il l'a informée qu'elle devait soumettre une demande d'inscription et lui a expliqué que l'accréditation de l'ANTS n'assurait aucune

[31] Le Ministère n'a pas gardé de copie du message de Mme Ballegeer.
[32] Voir note 31 ci-avant.

protection quant à la qualité des programmes et aux intérêts des étudiants. Elle a aussi été de nouveau avisée que, tant que Bestech Academy Inc. n'était pas inscrite et que ses programmes n'étaient pas approuvés, « le fait de les offrir ou d'en faire la publicité en disant qu'elle les offrait » constituait « une violation des articles 7, 8 et 11 de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* ».

64 Cet avertissement aurait eu un effet nettement plus persuasif si le Ministère n'avait pas fait volte-face quelques mois plus tard en accordant un financement à un nouvel étudiant, dans le cadre du programme Développement des compétences Ontario, pour qu'il suive des cours chez Bestech Academy.

65 À la fin du mois de septembre 2007, deux personnes ont déposé une demande par le biais du programme Développement des compétences Ontario pour pouvoir suivre une formation dans ce qui s'est révélé être un collège non inscrit offrant des programmes de technicien gazier. Ces demandes ont été rejetées en octobre en raison du statut illégal de l'établissement. Cependant, le 29 novembre 2007, le Ministère a de façon inexplicable approuvé le financement de la formation de l'une de ces personnes chez Bestech Academy. Cette personne a reçu 8 327 $ pour un programme allant du 3 décembre 2007 au 6 avril 2008.

66 Ironiquement, le jour même où ce financement concernant le programme de Bestech était approuvé, la gestionnaire des programmes de la Direction de la prestation des services diffusait au sein du Ministère une directive sur l'approbation du financement dans le cadre du programme Développement des compétences Ontario, en lien avec la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel.* Cette directive stipule ceci :

> Provisoirement et jusqu'au 31 mars 2008, tandis que le Ministère s'emploie à rendre la mise en œuvre du programme Développement des compétences Ontario entièrement conforme à la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, les demandes déposées dans le cadre de ce programme peuvent être approuvées si l'établissement d'enseignement professionnel choisi peut prouver qu'il a fait une demande d'inscription et d'approbation des programmes.
>
> S'il n'a pris aucune mesure en ce sens et qu'il ne jouit pas d'une exemption relativement à la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, ces demandes doivent être rejetées.

67 Bien qu'il soit clair que Bestech ne répondait pas aux critères énoncés dans la directive, le Ministère a continué à lui apporter son soutien grâce au financement provenant du programme Développement des compétences Ontario.

68 Le 10 décembre 2007, peut-être enhardie par les largesses du Ministère, Bestech Academy a envoyé une lettre à « tous les bureaux de recherche d'emploi », indiquant :

> Nous sommes une école privée donnant des cours aux installateurs et ajusteurs d'appareils à gaz et à mazout dans le secteur du chauffage, de la ventilation et de la climatisation, et nous sommes maintenant inscrits auprès du ministère de la Formation. Notre numéro d'identification du CPEP est le 102761.

69 Dire que Bestech Academy était « inscrite » était bien entendu un mensonge grossier. Même si elle avait reçu un tel numéro après avoir rempli une demande d'examen préalable, cela ne signifiait nullement que l'établissement était inscrit.

70 Le 11 décembre 2007, le chef de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel a reçu de nombreux courriels de la part des Directions régionales de la prestation des services du Ministère, demandant si Bestech Academy était inscrite comme elle le prétendait. Il a répondu qu'elle n'avait fait que suivre le processus d'examen préalable, sans toutefois s'inscrire. Bien qu'il ait indiqué qu'il « verrait cela directement avec l'établissement comme une question d'exécution de la loi », rien n'a effectivement été fait à l'époque pour aborder ce problème avec Bestech.

71 Le 13 décembre 2007, en réponse à d'autres demandes d'éclaircissements formulées par les bureaux régionaux du Ministère, il a envoyé un courriel à la Division de l'emploi et de la formation, faisant remarquer que Bestech avait par deux fois été informée qu'elle devait s'inscrire, mais qu'elle continuait à exercer ses activités illégalement. Il déclarait : « La financer serait assez déplacé mais, évidemment, ce n'est pas moi qui décide. » Et la gestionnaire des programmes de la Direction de la prestation des services du Ministère d'ajouter, dans une réponse par courriel : « Si cet établissement enfreint la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, nous ne devrions pas lui apporter notre soutien par l'entremise de Développement des compétences Ontario. »

72 Le lendemain, le 14 décembre 2007, le Ministère a reçu une nouvelle demande émanant d'une personne qui souhaitait obtenir un financement par le biais du programme Développement des compétences Ontario pour suivre une formation

chez Bestech Academy. Malheureusement, sur le terrain, le personnel de première ligne n'avait pas encore été mis au courant du caractère illégal des activités de Bestech et du fait que le Ministère ne devrait pas octroyer de financement pour y envoyer des étudiants. Le 17 décembre 2007, un conseiller en emploi et en formation du Ministère a parlé à Mme Ballegeer, qui lui a apparemment dit que l'école avait soumis une demande d'inscription ou était en train de le faire. Elle lui a également fourni une copie de la lettre du Ministère datée du 16 novembre 2006, qui répondait à sa demande d'examen préalable, cette lettre qui lui indiquait qu'elle ne pouvait pas offrir de programmes de formation professionnelle, ni en faire la publicité en disant qu'elle les offrait, ni demander de droits relativement à de tels programmes, à moins que le collège soit inscrit. Le personnel de la Division de l'emploi et de la formation déclare que cet échange de renseignements l'a induit en erreur en quelque sorte, le menant à croire que Bestech Academy respectait la *Loi*. Aussi incroyable que cela puisse paraître, le Ministère a de nouveau donné son feu vert pour qu'un étudiant participe au programme illégal de cet établissement.

73 Pour corser le tout, la situation s'est encore aggravée lorsque, le 17 décembre 2007, il a reçu trois demandes supplémentaires dans le cadre du programme Développement des compétences Ontario en lien avec des programmes de Bestech Academy. Étonnamment, son personnel a aussi approuvé toutes ces demandes de financement, s'élevant en tout à près de 40 000 $. Une fois de plus, Bestech Academy a eu le loisir de s'en mettre plein les poches sur le dos des contribuables tout en faisant fi de la loi.

74 En janvier 2008, quatre nouveaux étudiants potentiels ont déposé une demande pour suivre une formation chez Bestech Academy en vertu du programme Développement des compétences Ontario. Dans un courriel daté du 31 janvier 2008, un conseiller en emploi et en formation fait observer :

> On nous a tapé sur les doigts pour avoir approuvé les demandes de certains clients en janvier, mais l'administration centrale a compris que son processus prête énormément à confusion, et elle a permis à ces clients de continuer le cours.

75 Même si le Ministère n'a pas retiré les étudiants des programmes de Bestech allant jusqu'en mai 2008, le message était enfin passé qu'il ne devrait sans doute plus dépenser de deniers publics pour soutenir les activités illégales de cet établissement. Malgré le rejet de cette ultime demande de financement, le Ministère avait déjà à ce moment-là, du fait de son manque de vigilance et de la confusion qui régnait dans

ses rangs, accordé plus de 60 000 $ de l'argent des contribuables à un total de sept étudiants pour leur permettre de suivre les cours du collège malhonnête.[33]

76 Malheureusement, le cercle vicieux de l'illégalité s'est perpétué lorsque deux des étudiants ayant reçu un financement pour leur formation chez Bestech dans le cadre du programme Développement des compétences Ontario y sont plus tard devenus eux-mêmes professeurs. Ils n'étaient ni agréés pour cette tâche en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* ni qualifiés pour enseigner selon les normes réglementaires prévues par la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*.

77 Des mois se sont écoulés avant que le Ministère se décide à prendre des mesures pour s'assurer que Bestech Academy se conforme effectivement aux exigences de la loi. Lorsqu'il l'a fait, ce n'était pas parce qu'il se souciait particulièrement des activités de Bestech, mais parce qu'il se trouvait qu'une initiative plus large dirigée vers l'ensemble du secteur des prestataires de formation des techniciens gaziers avait été lancée.

Blitz sur la formation des techniciens gaziers

78 Bien que l'inscription des écoles et l'approbation des programmes aient été obligatoires de par la loi depuis de nombreuses années en ce qui concerne la formation des techniciens gaziers, rares étaient ceux qui le savaient sur le terrain. Même les représentants de l'ANTS n'étaient pas au courant du double régime d'exigences auxquelles doivent satisfaire les personnes et organismes qui souhaitent former des techniciens dans le domaine des combustibles. Ce groupe d'écoles n'a attiré l'attention du Ministère que lorsque celui-ci s'est retrouvé confronté à des problèmes d'ordre réglementaire avec un collège privé d'enseignement professionnel inscrit au nom d'Industrain. Outre un certain nombre de programmes approuvés, Industrain offrait toute une liste de programmes de formation professionnelle qui ne l'étaient pas, notamment à l'intention des techniciens gaziers. Le Ministère a éprouvé de grosses difficultés en essayant de forcer Industrain à se mettre en conformité avec la loi, et il a finalement pris une mesure sans précédent en s'adressant aux tribunaux et en obtenant une injonction temporaire contre cet établissement le 20 mars 2008.

---

[33] Le montant octroyé combine les droits payés directement à Bestech Academy et les fonds versés aux étudiants pour la prise en charge des autres dépenses liées à leur participation au programme.

79 Au cours de ses démêlés avec Industrain, il est tombé sur le site Web de l'ANTS, qui répertoriait les prestataires de formation industrielle accrédités. Il a ainsi découvert par hasard tout un secteur de formation qui avait jusqu'alors échappé à sa surveillance. Il a décidé de remédier à la situation en lançant un « blitz » d'application de la loi, qui a commencé par une campagne épistolaire.

80 Bien que le Ministère ait su depuis plus d'un an que Bestech Academy exerçait ses activités de manière illégale et s'était même présentée à tort comme étant un collège dûment inscrit, selon le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel, « Bestech n'était pas dans la mire » du Ministère avant que celui-ci lance en mars 2008 son initiative globale visant à ramener les écoles de formation des techniciens gaziers dans la légalité.

81 Bestech Academy faisait partie des écoles d'enseignement professionnel non inscrites qui ont reçu une lettre du Ministère datée du 25 mars 2008. Dans sa lettre, le Ministère avertissait Bestech que le non-respect de la *Loi* pourrait conduire à des sanctions en vertu des dispositions relatives aux infractions. Il lui demandait de l'aviser au plus tard le 7 avril 2008 si elle comptait ou non soumettre une demande d'inscription. Il la mettait aussi en garde en expliquant que, si elle continuait à offrir des programmes de formation professionnelle, cela pourrait empêcher son inscription future pour des motifs d'exercice illégal de ses activités.

82 Le 3 avril 2008, Bestech Academy a écrit au Ministère en indiquant son intention de soumettre sa demande d'inscription et d'approbation des programmes. Cependant, elle n'a donné aucune précision sur le moment où cela se produirait et le Ministère n'a pas fait de suivi. Le 8 avril 2008, il a aussi reçu une télécopie de Bestech mentionnant qu'elle prévoyait déposer une demande complète d'ici la fin de la semaine. À échéance de ce délai, Bestech n'avait toutefois donné aucun autre signe de vie.

83 Dans le cadre de ses efforts visant à reprendre la maîtrise de ce secteur de formation, le Ministère a rencontré des représentants de l'ANTS le 23 avril 2008. Suite à cette réunion, l'ANTS a reconnu que la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* s'appliquait aux prestataires de formation industrielle qu'elle avait accrédités. Même s'il existe une certaine redondance entre les deux systèmes de réglementation, ils ont sans nul doute des objectifs différents. La *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* a pour but d'assurer que la formation technique est solide et qu'elle est effectuée par des professeurs qualifiés dans des installations correctement équipées. La *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* traite non seulement du caractère adéquat des programmes de formation, mais également de la protection du consommateur.

84 Au cours du printemps 2008, le Ministère s'est lancé sur les traces des collèges non inscrits offrant de la formation aux techniciens gaziers, en vue d'émettre des ordonnances restrictives. Le 4 juin 2008, il obtenait confirmation sur le site Web de Bestech Academy que celle-ci proposait six programmes à l'intention des techniciens gaziers et des techniciens de brûleurs à mazout, et qu'elle comptait sept professeurs sur deux campus, l'un à Stoney Creek et l'autre à St. Catharines. Le personnel du Ministère a dû alors s'assurer que le gouvernement provincial ne finançait pas les écoles délinquantes par le biais de Développement des compétences Ontario ou d'autres programmes. Dans le cas de Bestech, le Ministère avait octroyé des fonds pour que des étudiants suivent des cours jusqu'en mai 2008. En juin, la voie était libre pour qu'il prenne enfin des mesures décisives afin de mettre Bestech au pas.

85 Le 5 juin 2008, le Ministère a réussi à obtenir une injonction permanente contre Industrain à l'égard de ses programmes de formation professionnelle non approuvés. Il s'est ensuite efforcé d'essayer d'obliger d'autres exploitants illégaux à se conformer aux règles.

86 Le 19 juin 2008, il a émis une ordonnance restrictive à l'endroit de Bestech et d'autres collèges privés d'enseignement professionnel proposant de la formation aux techniciens gaziers. Mme Ballegeer a été sommée « de cesser et de s'abstenir immédiatement » d'exploiter Bestech Academy et d'arrêter d'offrir des programmes de formation professionnelle non approuvés sur les deux campus de Stoney Creek et St. Catharines. Bestech a reçu l'ordre de retirer sur-le-champ tous ces programmes de ses publicités et de son site Web, de ne plus accepter d'étudiants et de rembourser les frais de scolarité à ceux déjà inscrits. Le Ministère l'a également informée que les étudiants des programmes non approuvés avaient le droit de récupérer en totalité les droits acquittés pour la formation, qu'ils l'aient suivie ou non. Bestech Academy avait jusqu'au 7 juillet 2008 pour prouver qu'elle s'était conformée à l'ordonnance et pour confirmer par écrit que sa demande d'inscription parviendrait au Ministère au plus tard le 31 juillet 2008. Ce dernier en a aussi profité pour avertir de nouveau Mme Ballegeer que le non-respect de ces conditions pourrait empêcher l'inscription future de l'école et conduire à des sanctions pour infractions en vertu de la *Loi*.

87 Une fois de plus, la date limite fixée par le Ministère est arrivée sans que Bestech ait fait quoi que ce soit. À son tour, le Ministère a traité le fait que Bestech n'ait pas obtempéré à ses exigences en date du 7 juillet 2008 de la même manière qu'il l'avait fait auparavant en pareil cas. Il n'a pas bougé.

88 C'est Bestech Academy qui s'est manifestée la première. Le 1er août 2008, le Ministère a reçu une lettre de Mme Ballegeer (datée du 7 juillet 2008) au nom de l'école. Elle y expliquait qu'elle avait été très malade mais que tous les formulaires et demandes nécessaires seraient envoyés au Ministère au plus tard le 31 août 2008. Elle affirmait que le campus de Bestech Academy à St. Catharines avait fermé ses portes. Elle a aussi saisi cette occasion pour tenter de susciter la compassion du Ministère envers l'école et ses étudiants. Elle a fait le commentaire suivant :

> Si j'interromps mes activités, les revenus vont se tarir et l'entreprise finira par couler et mettre la clé sous la porte. Cela conduira notre secteur et surtout nos étudiants à l'échec. N'est-ce pas la raison pour laquelle nous sommes ici : offrir à nos étudiants un établissement de formation visant à combler le manque de gens de métier compétents qui menace l'avenir de la province?

89 Mme Ballegeer faisait aussi référence au fait que d'autres prestataires de formation privés non inscrits exerçaient leurs activités dans la province, laissant entendre que l'acharnement du Ministère à l'endroit de son école n'était pas particulièrement juste au vu de toutes les circonstances. Elle a déclaré : « Tout ce que je demande, c'est qu'il y ait les "mêmes règles" pour tout le monde. » Mme Ballegeer savait très bien que d'autres écoles n'étaient pas inquiétées alors qu'elles enfreignaient la loi. Comme elle nous l'a expliqué lors de notre enquête, elle était tout à fait consciente que Bestech Academy avait l'obligation de s'inscrire, mais elle ne comprenait pas pourquoi elle devrait le faire alors qu'il suffisait pratiquement aux étudiants de « traverser la rue » pour recevoir une formation chez un autre exploitant non inscrit. Étant donné que le Ministère ne rend pas publics ses renseignements sur ses activités d'application de la la loi, Mme Ballegeer ne savait pas qu'il avait intenté une action pour obtenir l'inscription de tous les organismes non inscrits offrant des programmes de formation pour techniciens gaziers.

90 En août 2008, le Ministère aurait déjà dû se rendre compte que Bestech Academy continuerait vraisemblablement à mener ses activités illégalement, comme elle l'avait fait pendant au moins 17 mois, et qu'il ne fallait guère espérer qu'elle respecte son engagement de s'inscrire au plus tard le 31 août. Malgré tout, il était encore disposé à lui donner plus de temps pour qu'elle rentre dans les rangs. Le 15 août 2008, une conseillère en programmes a demandé des directives au chef de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel. Elle proposait trois options :

- Relancer Bestech Academy par téléphone et lui envoyer une autre lettre avec une nouvelle date limite;

- Inspecter l'école pour déterminer si elle était toujours en activité et réunir les preuves nécessaires pour étayer une demande d'injonction;
- Adopter la première approche puis, en cas de non-respect de la date limite, passer à la deuxième.

91 En fin de compte, le Ministère a choisi la deuxième option. Le 20 août 2008, une conseillère en programmes s'est rendue au campus de Stoney Creek de Bestech Academy pour l'inspecter. Elle a confirmé que l'école était ouverte et en activité. Les dossiers de l'école indiquaient que 174 étudiants avaient suivi des programmes illégaux entre octobre 2006 et juillet 2008 et que la majorité avait payé l'intégralité des frais de scolarité. Ils ont également confirmé que l'école avait continué à accepter de nouveaux étudiants, même après avoir reçu une ordonnance restrictive en juin. Pour ce qui est du campus de St. Catharines, Mme Ballegeer a assuré à la conseillère en programmes que l'établissement était fermé et qu'il n'acceptait plus d'étudiants. Elle s'est également engagée à soumettre une demande d'inscription dûment remplie d'ici le 22 août 2008.

92 Chose peu surprenante étant donné les nombreuses promesses en l'air de Mme Ballegeer, le Ministère n'avait reçu aucune demande d'inscription de Bestech Academy au 22 août 2008.

93 Le 26 août 2008, deux conseillers en programmes du Ministère ont visité une deuxième fois Bestech Academy, se rendant cette fois-ci dans les campus de Stoney Creek et de St. Catharines. Au moment de leur visite, les portes des deux établissements étaient fermées, mais les enseignes n'avaient pas été retirées. Selon des employés d'entreprises voisines du campus de Stoney Creek, le personnel était là le matin même et, à St Catharines, des étudiants avaient été aperçus entrant dans l'établissement la veille encore. Il semblerait donc que Mme Ballegeer ait fourni des renseignements erronés à propos de son campus de St. Catharines.

94 Le lendemain de l'inspection par le Ministère, Mme Ballegeer lui a envoyé un courriel lui précisant qu'elle enverrait sa demande d'inscription avant la fin de la journée. Une conseillère en programmes a répondu : « Si nous ne recevons pas votre demande dûment remplie d'inscription d'un collège privé d'enseignement professionnel d'ici la fin de la journée demain, le 28 août 2008, nous n'aurons d'autre recours que de passer à l'échelon suivant de notre continuum de mesures d'application de la loi. »

95 Sans dévier de son habitude bien établie de non-respect des engagements ou des échéances, Bestech n'avait pas envoyé de demande d'inscription à la fin de la journée du 27 août 2008 comme l'avait promis Mme Ballegeer, ni même avant la

date limite du 28 août 2008 fixée par le personnel du Ministère. Ce n'est que le 29 août 2008 que la demande d'inscription tant attendue, datée du 30 juillet 2008, a finalement fait son apparition. Elle était extrêmement médiocre et ne comportait pas les garanties financières exigées. C'était un vrai « fouillis » d'informations manuscrites et incomplètes. Cette demande avait manifestement été improvisée simplement pour apaiser le Ministère et essayer de parer à toute autre tentative d'exécution de la loi de sa part. Et, en fin de compte, la stratégie de Bestech a porté fruit. En soumettant la demande, Bestech a réussi à retarder encore un peu plus l'application des mesures d'exécution.

96 Étant donné les antécédents de Bestech Academy en ce qui a trait à l'exercice illégal de ses activités malgré de nombreux avertissements, son non-respect des engagements pris, son incompétence apparente dans sa demande d'inscription et le fait qu'elle avait induit en erreur le Ministère à plusieurs reprises, il semble presque inconcevable que l'entreprise ait pu satisfaire aux exigences de conformité et aux normes d'intégrité associées à l'inscription. Toutefois, plutôt que de mettre à exécution sa menace de prendre des mesures sévères à la suite des violations éhontées de la loi par l'école, le Ministère a décidé de donner encore une autre chance à Bestech Academy pour qu'elle comprenne qu'elle faisait fausse route.

97 Le 19 septembre 2008, le Ministère a écrit à Mme Ballegeer, lui citant 17 lacunes dans sa demande d'inscription et 12 dans sa demande d'approbation des programmes. Parmi celles-ci, mentionnons l'absence d'un état financier pro forma et d'une lettre de crédit. Bestech Academy s'est vu accorder une autre date limite. Cette fois-ci, elle avait jusqu'au 3 octobre 2008 pour satisfaire aux exigences du Ministère. Par précaution, le Ministère a une fois de plus souligné le fait que, si l'école ne soumettait pas la demande dûment remplie pour la date spécifiée et qu'elle continuait à exercer ses activités malgré l'ordonnance restrictive, elle pourrait faire l'objet de sanctions en vertu des dispositions relatives aux infractions. À ce stade, il est peu probable que l'éventualité d'une poursuite ait été prise comme une menace. Après tout, le Ministère avait à maintes reprises indiqué qu'il prendrait des mesures d'exécution plus strictes et pourtant, le collège avait continué à exercer ses activités en faisant fi de la *Loi*, en toute impunité.

98 Bestech Academy n'a jamais présenté les garanties financières exigées avec sa demande. La raison en est devenue évidente quand, le 24 septembre 2008, l'école a présenté des états financiers non vérifiés montrant que Bestech Academy exerçait en fait ses activités à perte et n'avait pas suffisamment d'actifs pour couvrir ses obligations à court terme. Le 28 septembre 2008, Mme Ballegeer a écrit au Ministère pour changer sa réponse à l'une des questions sur le profil des auteurs de la demande. Elle a confirmé avoir déclaré faillite personnelle en septembre 2006.

Le Ministère a également appris d'une autre source que Mme Ballegeer était une faillie non libérée et qu'elle était mêlée à un litige financier avec l'exploitant du collège privé d'enseignement professionnel non inscrit auquel elle avait été liée.

99 Alors que le Ministère réfléchissait à la piètre situation financière de Bestech Academy, qu'elle était en train de découvrir, l'école a continué à faire de la publicité pour ses programmes illégaux et à accepter des étudiants qui ignoraient tout de sa situation précaire.

100 Le 9 octobre 2008, Bestech a envoyé une demande révisée qui soulignait le fait qu'elle connaissait des difficultés financières. Puis, le 14 octobre 2008, le propriétaire du campus de Bestech à Stoney Creek a appelé le Ministère. Mentionnons qu'initialement, Mme Ballegeer avait laissé croire aux représentants du Ministère qu'il s'agissait de son avocat. Il a avisé le Ministère que Bestech Academy était en retard dans les paiements de son loyer et lui a demandé quand une décision serait prise sur la demande d'inscription de Bestech. Le 27 octobre 2008, un professeur et ancien étudiant de Bestech Academy a contacté le Ministère, alléguant qu'il avait investi 85 000 $ de son revenu de retraite dans l'école et que le propriétaire comptait changer les serrures d'ici la fin de la semaine.

101 Finalement, le 31 octobre 2008, le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel a émis une autre ordonnance restrictive et un refus d'inscription à l'endroit de Bestech Academy et de Mme Ballegeer. Bestech Academy avait jusqu'au 20 novembre 2008 pour fournir la confirmation qu'elle avait cessé ses activités et soumettre plusieurs renseignements demandés. L'inscription a été refusée principalement parce que Bestech n'a pas pu prouver qu'elle était viable sur le plan financier.

102 En fin de compte, Bestech a fermé ses portes à la fin octobre 2008, laissant en plan les professeurs, les investisseurs et de nombreux étudiants. Toutefois, ce ne sont pas les efforts d'application de la loi du Ministère qui ont finalement sonné le glas du collège, mais la mauvaise gestion financière de Bestech elle-même.

103 L'inscription et l'approbation des programmes sont les chevilles ouvrières de la protection des étudiants en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*. Si une école ou un programme n'est pas approuvé, les étudiants sont dans le pétrin. Suite à la fermeture de Bestech, des étudiants et des parents frustrés ont contacté le Ministère, seulement pour s'entendre dire qu'ils devraient poursuivre Bestech à la Cour des petites créances s'ils voulaient essayer de récupérer les frais de scolarité pour les cours qu'ils n'avaient pas pu terminer.

104 Selon un représentant du Ministère, un autre recours dont pourraient se prévaloir les étudiants désireux de se faire rembourser par un collège privé d'enseignement professionnel non inscrit ou pour un programme non approuvé est de se plaindre de ses pratiques commerciales déloyales auprès de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs. Ce Ministère a le pouvoir d'enquêter et de poursuivre en justice dans certaines circonstances et il étudie actuellement la question de savoir s'il devrait mener une enquête sur les plaintes reçues à propos de Bestech Academy.

105 Malheureusement, il n'est pas du tout certain que les victimes de Bestech Academy puissent un jour récupérer leurs frais de scolarité perdus, par quelque moyen que ce soit, étant donné la piètre situation financière de Bestech Academy et de Mme Ballegeer.

Rêves envolés pour les aspirants techniciens gaziers

106 Les étudiants de Bestech étaient l'archétype des personnes qui suivent généralement des programmes de formation professionnelle. Il s'agissait d'étudiants fraîchement sortis de l'école secondaire cherchant à se lancer dans le monde du travail ou d'étudiants adultes souhaitant améliorer leurs débouchés économiques. Bestech faisait un excellent travail de promotion de ses programmes et de vente du rêve de perfectionnement professionnel à des clients qui ne se doutaient de rien. Par contre, la réalité était toute autre. Le programme d'études de Bestech ne répondait pas aux normes, certains professeurs n'avaient pas les qualifications requises pour enseigner et certains de ses programmes n'avaient pas l'accréditation de l'ANTS et encore moins l'approbation du Ministère. Étant donné la situation financière précaire de Bestech, les étudiants n'avaient pas à leur disposition les manuels appropriés ni l'équipement requis pour leur formation. Les professeurs interrogés ont décrit Bestech Academy de diverses façons, par exemple en la qualifiant de « fiasco » et d'« usine à diplômes » dont l'objectif était de faire défiler les étudiants le plus rapidement possible. En toile de fond, les professeurs n'étaient pas payés et les créanciers de Bestech menaçaient de couper l'électricité et le téléphone, de même que de cesser de fournir le mazout ou le gaz nécessaires pour les cours pratiques. Lorsque le pot aux roses a été finalement découvert, les économies des investisseurs s'étaient envolées en fumée et bon nombre d'étudiants avaient payé des frais de scolarité pour des cours incomplets.

107 C'est en lisant des dépliants envoyés à l'entreprise où il travaillait que William Roberts, âgé de 57 ans, a pour la première fois pris connaissance de l'existence de Bestech. M. Roberts détenait déjà son certificat de technicien gazier de niveau 2, certificat obtenu quelques années auparavant dans le cadre d'un programme offert par un collège d'arts appliqués et de technologie. Il souhaitait accroître son revenu en obtenant la qualification de technicien gazier de niveau 1. Le dépliant qu'il avait lu en novembre 2007 vantait le programme de technicien gazier de niveau 1 comme étant « accrédité par l'ANTS », et offrait un rabais sur les frais d'inscription pour une inscription précoce. Il a payé 1 750 $ en frais de scolarité et a commencé le cours qui devait durer du 13 novembre 2007 au 13 mars 2008. Par contre, M. Roberts ignorait deux choses à l'époque : non seulement Bestech exerçait ses activités illégalement en tant que collège privé d'enseignement professionnel mais, contrairement à ce que disait sa publicité mensongère, elle ne possédait pas l'accréditation de l'ANTS pour offrir une formation de technicien gazier de niveau 1. Il s'est très vite rendu compte des lacunes du programme le moment venu de passer à la formation pratique. Bestech n'avait aucun équipement à cette fin. Certains étudiants et un professeur ont entrepris de récupérer de l'équipement dans un ancien sous-sol d'église, mais cet équipement s'est avéré inutile puisque l'approvisionnement en gaz de l'école était insuffisant pour le faire fonctionner. Lorsque M. Roberts a finalement appelé l'ANTS pour se plaindre, il a appris que le cours n'était pas accrédité. Heureusement pour lui, il a dénoncé l'école auprès de ses condisciples, qui ont demandé des comptes à Mme Ballegeer. Avec un autre étudiant, il a exigé le remboursement de ses frais de scolarité. Bien qu'il ait réussi à récupérer la majorité des frais de scolarité qu'il avait payés, le chèque que lui a remis Mme Ballegeer pour le solde non remboursé lui a été retourné comme chèque sans provision.

108 Le bureau de recherche d'emploi a aiguillé Todd Abernethy, métallurgiste de 42 ans au chômage, vers Bestech Academy pour qu'il se recycle. Il a eu de la chance. Ses frais de scolarité avaient été payés par le programme Développement des compétences Ontario. Sa principale plainte portait sur la qualité du programme offert par Bestech. Il a expliqué que tout le cours était axé sur la préparation des étudiants en vue de passer l'examen d'agrément de l'ANTS et qu'il n'avait acquis presque aucune expérience pratique sur le plan technique.

109 Un autre étudiant a relaté une expérience similaire. C'était un vétéran dans le secteur du montage et de l'ajustement d'installations au gaz, y ayant travaillé pendant plus de 20 ans. Lorsque son permis est arrivé en fin de validité, il s'est renseigné sur les possibilités de recyclage. Il s'est adressé au Collège Mohawk qui lui a dit que le cours était plein et le personnel lui a suggéré de se renseigner auprès de Bestech Academy. Il s'est inscrit chez Bestech en mai 2008. Toutefois, il nous a

dit n'y avoir reçu aucun enseignement formel et très peu d'expérience pratique. Au contraire, il a simplement révisé dans la cafétéria les cours photocopiés, en compagnie d'un autre étudiant. Cet étudiant a attribué son échec à l'examen d'agrément de l'ANTS à la formation inadéquate reçue.

110 Greg Griffiths, âgé de 27 ans, a lui aussi été frustré par le manque de formation pratique reçue chez Bestech. Il s'était inscrit à un cours pour techniciens de brûleurs à mazout le 19 juin 2008, le jour même où une ordonnance restrictive a été émise à l'endroit de Bestech. Mme Ballegeer lui a assuré que Bestech Academy était inscrite auprès du Ministère et que l'établissement avait reçu l'approbation de l'ANTS pour condenser le cours en 60 heures au lieu de 180. Seuls deux autres étudiants suivaient le cours et ils passaient leur temps à étudier la théorie puisqu'ils ne pouvaient pas allumer les chaudières étant donné que les fournisseurs de Bestech avaient cessé de livrer du mazout à l'école. Les étudiants ont terminé le cours mais Mme Ballegeer leur a signifié à maintes reprises que l'examen d'agrément de l'ANTS était reporté. Finalement, M. Griffiths n'a pas pu passer l'examen. Il attend de voir si l'ANTS pourra l'aider.

111 Derek Beattie, âgé de 19 ans, a entendu parler de Bestech lorsqu'il a reçu un appel de marketing. Il travaillait alors pour une entreprise de systèmes de climatisation et de chaudières dans le cadre d'un programme alternance travail-études (CO-OP). Derek n'avait aucune raison de douter de la légitimité du statut de Bestech Academy comme collège privé d'enseignement professionnel. Il a demandé à ses parents de l'aider à payer ses frais de scolarité et a tiré parti d'un rabais offert par l'école, s'inscrivant simultanément aux programmes de technicien gazier de niveaux 3 et 2. Au total, il a payé 4 700 $ pour les deux cours. M. Beattie a terminé le cours de niveau 3 et a commencé le cours de niveau 2 en août 2008. À l'époque, il n'avait aucune idée que Bestech exerçait ses activités illégalement et qu'une ordonnance restrictive avait été émise à son endroit deux mois plus tôt. Toutefois, alors qu'il s'apprêtait à terminer la dernière unité du cours, Bestech Academy a soudain fermé ses portes définitivement. M. Beattie et sa mère ont essayé à maintes reprises de contacter la propriétaire, la retrouvant finalement dans un restaurant où elle travaillait comme serveuse. Mme Ballegeer lui a assuré que ses frais de scolarité lui seraient remboursés mais, comme d'habitude, il s'agissait de vaines promesses. Il a contacté l'ANTS dans l'espoir de pouvoir terminer sa dernière unité dans un autre établissement. Il ne travaille pas présentement dans le domaine des combustibles.

112 Kristopher Neiser, un étudiant de 28 ans, a entendu parler de Bestech par le bouche à oreilles. Après avoir consulté le site Web de Bestech Academy, il a décidé de s'inscrire à un cours de technicien gazier de niveau 2, le 29 septembre 2008. Tout comme M. Beattie, M. Neiser n'avait aucune idée que Bestech exerçait ses activités

illégalement et qu'une ordonnance restrictive avait été émise à son endroit. Il avait payé plus de 3 000 $ en frais de scolarité par carte de crédit et il n'a pas encore fini de rembourser ce montant. Au moment de son inscription, le cours avait déjà commencé et devait se poursuivre jusqu'au 12 novembre 2008. Le programme a été interrompu soudainement lorsque Bestech a fermé ses portes. M. Neiser et un autre étudiant ont réussi à obtenir une ordonnance de la Cour des petites créances pour leurs frais de scolarité non encore remboursés. Toutefois, la bataille s'annonce dure pour recouvrer ces fonds auprès de l'école devenue insolvable et de Mme Ballegeer qui a déclaré faillite.

113 Mike Heywood, âgé de 31 ans, voulait apprendre un métier après avoir occupé divers emplois pendant plusieurs années. Il s'est d'abord adressé à un collège d'arts appliqués et de technologie, mais on lui a dit que les cours étaient pleins. Il a fait une recherche en ligne et est tombé sur le site Web de Bestech. Il a quitté l'un de ses emplois à temps partiel et a payé 2 578 $ en frais de scolarité pour suivre un cours du soir de technicien gazier de niveau 3, qui devait se dérouler du 14 octobre 2008 au 30 avril 2009. Un seul autre étudiant était inscrit au cours avec lui. Sa première surprise a été de recevoir des pages photocopiées du cours de l'Association canadienne de normalisation au lieu des livres pour lesquels il avait payé. Ensuite, les choses ont été de mal en pis. Son professeur a commencé à annuler les cours, d'abord sans explication et par la suite parce que l'école « attendait son accréditation ». Vers la mi-novembre, le professeur a annoncé la mauvaise nouvelle à M. Heywood : l'école fermait ses portes pour de bon. Il a essayé sans succès de contacter Mme Ballegeer. En fin de compte, il a raconté son expérience au *Hamilton Spectator*.

114 Bestech Academy avait donné à ses étudiants l'impression d'un collège privé d'enseignement professionnel crédible, exerçant ses activités de manière légitime et accrédité par l'ANTS en tant que prestataire de formation. Plusieurs se sont depuis lors demandé pourquoi le Ministère, sachant ce qu'il savait sur Bestech, a permis à l'école d'être en activité aussi longtemps sans émettre aucun avertissement à son endroit.

Mise en garde pour les consommateurs

115 Il est entendu que les étudiants auraient pu faire une recherche plus approfondie avant de s'inscrire chez Bestech. Le site Web du Ministère contient des renseignements sur les collèges privés d'enseignement professionnel, y compris une mention du fait que ces établissements doivent être inscrits. Les étudiants peuvent

également consulter une base de données des établissements inscrits gérée par ServiceOntario. Bien que la base de données des établissements inscrits soit parfois difficile à consulter et que les programmes soient souvent répertoriés dans la mauvaise catégorie, elle fournit des conseils aux stagiaires potentiels. Il est important également d'avoir le nom exact de l'école. Toutefois, certaines personnes connaissent mal Internet. Et même une recherche sur le Web n'aurait pas révélé l'ampleur du cataclysme entraîné par Bestech.

116 Bien que la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs affiche sur son site Web une « liste de mise en garde pour les consommateurs », le ministère de la Formation et des Collèges et Universités n'émet pas d'avertissements particuliers sur les écoles qu'elle sait exercer des activités illégales, prétextant la crainte de nuire injustement aux collèges. Bien que le Ministère affiche sur son site les ordonnances à l'endroit des collèges privés d'enseignement professionnel, ces avis ne sont pas affichés dans les meilleurs délais. Pour ajouter à la confusion, certaines ordonnances restrictives et exécutoires sont anciennes et concernent des établissements qui se sont depuis mis en règle. Dans le cas de Bestech Academy, l'ordonnance restrictive du 31 octobre 2008 à son endroit n'a pas été affichée sur le site du Ministère avant décembre 2008, alors que les médias commençaient à s'intéresser à l'école et bien après sa fermeture définitive.[34] Bestech figurait également sur le site Web de l'ANTS comme prestataire de formation jusqu'à ce que le Ministère écrive à l'ANTS le 27 novembre 2008 pour lui demander de rayer le nom de Bestech de la liste.

117 Il est évident que le Ministère peut faire bien plus pour dénoncer les exploitants illégaux dont il a connaissance et qui font courir un risque au public. Le Ministère devrait prendre toutes les mesures en son pouvoir pour en informer les étudiants. Bien que la *Loi* comporte certaines restrictions quant à la publication d'information sur des collèges dans certaines circonstances, rien ne semble empêcher le Ministère de signaler les exploitants illégaux qui n'ont fait aucun effort pour s'inscrire ou satisfaire aux exigences d'approbation. Le Ministère devrait s'inquiéter moins de la

---

[34] Voir la *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, *supra* note 1 à art. 49. Le surintendant doit publier les renseignements relatifs aux refus de renouvellement ou aux suspensions ou révocations d'inscription, une fois qu'est terminée la période pour présenter une demande d'appel, ou une fois que le Tribunal d'appel en matière de permis a émis son ordonnance. De même, les avis de contravention doivent être affichés une fois que la période de réexamen a pris fin ou une fois que le ministre a pris sa décision. Les décisions ministérielles relatives à des sanctions administratives doivent également être affichées. Le surintendant peut à sa discrétion publier les renseignements relatifs à une ordonnance du surintendant ou à une injonction du Tribunal en tout temps après l'émission.

réputation des collèges privés d'enseignement professionnel et veiller davantage à protéger des consommateurs innocents.

118 Aucun des étudiants interviewés n'avait consulté le site Web du Ministère avant de s'inscrire chez Bestech. Étant donné les circonstances, il aurait été bien plus efficace que le Ministère affiche des avis dans les installations où Bestech exerçait ses activités. Bien que le Ministère ait agi de la sorte par le passé avec certains collèges privés d'enseignement professionnel inscrits, il ne semble pas avoir envisagé de le faire dans le cas d'un établissement non inscrit comme Bestech. En affichant des avis sur les lieux d'une école exerçant des activités illégales, le Ministère aurait des chances de parvenir à aviser les étudiants qui courent le plus grand risque.

119 Depuis au moins le printemps 2007, le Ministère avait suffisamment d'éléments concernant les activités illégales de Bestech pour lui permettre de prendre certaines mesures afin d'essayer de l'arrêter. Bien que le Ministère ait de temps à autre joué au dur, il n'a jamais mis à exécution ses menaces. Durant notre enquête, il est devenu apparent que son inaction était systémique et pouvait s'expliquer, partiellement, par la culture de résignation passive qui règne au sein de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel.

Toujours la carotte, jamais le bâton

120 Par le passé, le Ministère n'a jamais poursuivi activement les exploitants non inscrits d'un collège privé d'enseignement professionnel. Ses représentants assurent que, selon l'ancien régime législatif, même lorsqu'on leur dénonçait directement l'existence d'un collège illégal, ils n'avaient aucune méthode efficace de contrôle. Les dispositions relatives aux infractions en vertu de l'ancienne *Loi* n'avaient jamais été utilisées et le Ministère avait plutôt eu recours à des pressions morales, entraînant parfois l'envoi de lettres très cinglantes. On nous a dit que l'objectif du Ministère avait toujours été d'éduquer les transgresseurs plutôt que de les pénaliser. Selon un ancien surintendant, le but était d'« amener les écoles à se conformer » et il ne s'agissait pas d'un « jeu d'attrape ». C'est pourquoi les fonctionnaires de l'Unité de conformité ont même changé symboliquement de classification à un moment donné, passant d'« inspecteurs » à « conseillers en programmes ».

121 Même avec les pouvoirs accrus conférés au surintendant en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, particulièrement en ce qui a trait aux exploitants non inscrits, la philosophie de l'Unité de conformité des

collèges privés d'enseignement professionnel semble toujours être une philosophie de persuasion et non de punition. Les représentants de l'Unité nous ont répété à maintes reprises que celle-ci fonctionne selon le principe de la « mise en conformité volontaire ». Le Ministère encourage les collèges à se conformer aux exigences d'inscription en favorisant des « liens avec les établissements non inscrits pour les ramener dans le droit chemin ». Lorsque le Ministère prend la décision plus grave d'émettre une ordonnance restrictive, il lui arrive souvent d'en délivrer non pas une, mais deux ou trois, plutôt que d'en arriver à une injonction judiciaire ou à une poursuite. Malheureusement, cette méthode passive d'application de la loi n'est pas particulièrement efficace lorsqu'on a à faire à des exploitants sans scrupules, qui peuvent manipuler le système à leur avantage. Étant donné l'approche adoptée par le Ministère pour faire respecter la loi, il est probable que d'autres exploitants illégaux de collèges d'enseignement professionnel passent à travers les mailles du filet de conformité.

122 Pour que ses mesures d'application de la loi soient efficaces, le Ministère devra changer d'orientation, mettre davantage l'accent sur la protection des consommateurs et adopter une mentalité d'enquêteur. Toutefois, il n'est pas certain que la structure organisationnelle actuelle du Ministère et ses méthodes administratives soutiennent un système de surveillance efficace.

Nouvelle perspective pour l'application de la loi

123 Bien que la nouvelle *Loi* ait conféré au Ministère des pouvoirs plus étendus, dont l'autorisation de prendre des mesures d'exécution à l'endroit des écoles non inscrites, il hésite encore à exercer son autorité dans toute sa portée. Le Ministère reste convaincu que son objectif ultime est de pousser les exploitants illégaux à s'inscrire, pas de les arrêter. Comme l'a noté un haut fonctionnaire du Ministère : « La meilleure façon dont je peux protéger les étudiants est de les [les collèges] pousser à s'inscrire. Et en gérant cette relation si, lorsque je traite avec cette petite entreprise, j'émets une ordonnance de cessation et d'abstention qui l'entraîne dans l'oubli, l'objectif n'est pas atteint non plus. »

124 Le Ministère a seulement obtenu une injonction judiciaire et n'a jamais imposé de sanctions pour infraction provinciale contre un collège privé d'enseignement professionnel. Il n'a pas adopté de modèle d'enquête, mais cherche inlassablement à offrir des mesures incitatives pour que les écoles s'inscrivent, plutôt que d'imposer des sanctions. C'est une approche très différente des méthodes utilisées par la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs, qui compte dans son effectif des

agents des infractions provinciales et poursuit en justice les exploitants exerçant des pratiques commerciales déloyales.

125 Le Ministère n'exerce pas non plus une surveillance systématique des collèges d'enseignement professionnel non inscrits et les collèges privés d'enseignement professionnel sont en grande partie chargés eux-mêmes de « s'autodiscipliner ». Le personnel du Ministère n'assure pas de suivi régulier d'Internet ni des documents commerciaux pour identifier les contrevenants. Même l'information recueillie lors du processus d'examen préalable, qui est effectué pas une unité spéciale, n'est pas annotée automatiquement en vue d'un suivi plus approfondi. Il est relativement concevable qu'il existe d'autres secteurs qu'ignore le Ministère et dans lesquels des collèges d'enseignement professionnel exercent leurs activités illégalement et acceptent de l'argent d'étudiants non protégés. Bien que le Ministère ait indiqué qu'il considère désormais que les collèges non inscrits problématiques constituent un domaine d'inspection clé, il est courant que les inspections soient reléguées à l'arrière-plan du reste du travail de l'unité. Par exemple, lorsque le nouveau processus d'inscription a été mis en ligne en août 2008, les inspections des collèges « à risque » ont été mises en attente pendant près de huit mois pour que le personnel puisse gérer les arriérés liés aux inscriptions.

126 Par ailleurs, le Ministère n'a aucune directive pour faire monter la pression en termes d'application de la loi, de délais ou de normes. Comme l'illustre le cas de Bestech, des mois peuvent s'écouler sans que rien ne se passe et les échéances peuvent être ignorées, sans qu'aucune mesure ne soit prise. Pour que le Ministère exécute son mandat d'application de la loi, il doit faire preuve d'une plus grande rigueur sur le plan opérationnel. Pour ce faire, il doit arrêter de vouloir à tout prix établir des liens avec les exploitants illégaux et abandonner la vaine perception, dont font état certains de ses représentants, que son pouvoir est limité et qu'il n'y a pas grand chose qu'il puisse faire pour ramener les exploitants impénitents dans le droit chemin. Le Ministère dispose d'un vaste éventail d'outils d'exécution. Il ne devrait pas hésiter à les utiliser.

127 Dans le cas de Bestech, alors que le Ministère s'affairait à accorder à Mme Ballegeer une deuxième, une troisième et une quatrième chances, celle-ci dupait et escroquait des étudiants et des investisseurs innocents. Dans son souhait de préserver son lien fragile avec Bestech, le Ministère a en fait failli à ses responsabilités envers les consommateurs.

128 Il existe certainement une dualité dans le rôle actuel du Ministère; toutefois, la volonté d'éduquer et de persuader ne devrait pas primer sur l'application de la loi à l'endroit des exploitants qui posent problème. Il devrait exister une structure claire

d'exécution, offrant une certaine souplesse afin de pouvoir corriger rapidement et de manière décisive les situations graves. Lorsque le Ministère émet un avertissement officiel, toute inobservation devrait entraîner des mesures d'exécution plus sévères et non des menaces en l'air. Si une ordonnance restrictive a été émise et que des échéances sont fixées, à moins de circonstances atténuantes, les mesures d'application de la loi doivent être resserrées si le refus d'obtempérer se maintient. Le Ministère doit cesser de faire des manœuvres de séduction pour amener à s'inscrire des exploitants qui font sans cesse montre, sans aucune honte, de mépris envers le processus d'inscription. Il doit au contraire être prêt à utiliser pleinement les sanctions qui sont à sa disposition. Le Ministère doit chercher à s'informer de manière proactive sur les collèges exerçant leurs activités illégalement et utiliser ses pouvoirs d'enquête et d'inspection. Le cas échéant, il doit émettre des ordonnances et même prendre des mesures pour poursuivre en justice les contrevenants.

129 Malheureusement, le Ministère ne peut pas encore se prévaloir de l'un des outils d'exécution les plus utiles. La disposition relative aux pénalités administratives dans la *Loi* promet une méthode relativement simple et efficace pour encourager la mise en conformité; toutefois, le règlement nécessaire pour mettre ce mécanisme en pratique est encore à l'état embryonnaire. Lorsque le Ministère a été interrogé à propos du retard, on nous a répondu que d'autres priorités étaient plus importantes. Actuellement, le Ministère espère que ce recours pourra être utilisé à compter de l'automne 2009. Entre-temps, l'élan d'application de la loi est freiné et les consommateurs ontariens de programmes de formation professionnelle continuent à souffrir. Le Ministère devrait redoubler d'efforts pour s'assurer qu'il dispose de ce recours dès que possible.

130 Il devrait également ne pas perdre de vue le fait que, dans le cas de certains prestataires de formation technique professionnelle, sa lenteur à agir contre un collège non inscrit risque de mettre la santé et la sécurité du public en danger.

131 Les conséquences d'une formation technique illégale sur la santé et la sécurité devraient constituer un paramètre important de la stratégie d'application de la loi du Ministère. Pourtant, dans le cas de Bestech, certains représentants du Ministère ont justifié leur inertie par rapport à l'application de la loi en laissant entendre qu'au moins, il n'y avait pas de préoccupations quant à la sécurité puisque les programmes de Bestech étaient accrédités par l'ANTS. L'ANTS est responsable de veiller au transport, à l'entreposage, à la manutention et à l'utilisation sécuritaires des combustibles. À ce titre, elle exige que les personnes travaillant dans le domaine des combustibles soient formées par des professeurs agréés. Toutefois, le Ministère n'a jamais vérifié auprès de l'ANTS quels étaient les titres de compétence de Bestech. S'il l'avait fait, il aurait constaté que certains des programmes qu'offrait Bestech

n'étaient pas accrédités par l'ANTS. Même certains étudiants inscrits par le biais du programme Développement des compétences Ontario avaient suivi les programmes de technicien gazier de niveaux 2 et 3 avant l'obtention de l'accréditation de l'ANTS. Si le Ministère avait enquêté davantage sur les activités de Bestech, comme il en a l'autorisation aux termes de la *Loi*, il aurait appris qu'en plus de risquer de perdre de l'argent en traitant avec un établissement non solvable, les étudiants recevaient un enseignement ne répondant pas aux normes de l'ANTS.

132 La découverte par le Ministère de l'existence du secteur de la formation des techniciens gaziers a au moins eu une conséquence heureuse : l'ANTS et le Ministère comprennent maintenant mieux leurs rôles respectifs et les liens qui les unissent.

Établir des liens

133 Avant avril 2008, l'ANTS ignorait essentiellement que les prestataires de formation accrédités devaient également être inscrits auprès du Ministère. Pour sa part, le Ministère ignorait quasiment tout du rôle que jouait l'ANTS dans l'accréditation des prestataires de formation dans le domaine des combustibles. Selon un ancien surintendant : « L'ANTS? Je pensais qu'ils construisaient des ascenseurs. » Le 23 janvier 2009, les deux parties ont signé un protocole d'entente qui les encourage à coopérer pour gérer leurs rôles respectifs de surveillance et à s'assurer que l'autorisation appropriée des deux organismes est obtenue pour les formations liées aux combustibles. Toutefois, le processus est loin d'être sans écueil. Par exemple, il n'existe toujours pas de protocole pour s'assurer que les prestataires de formation non inscrits sont retirés rapidement du site Web de l'ANTS afin d'éviter d'induire le public en erreur quant à leurs titres de compétence.

134 Le Ministère ne devrait pas travailler en vase clos pour ce qui est de la conformité. Il devrait demander activement conseil aux spécialistes et aux organismes de réglementation qui accréditent les prestataires de formation professionnelle ou travaillent avec eux, afin de recueillir de l'information quant à leurs champs d'expertise, dans le but de mieux contrôler les exploitants illégaux. Il devrait continuer à travailler avec l'ANTS et commencer à collaborer avec d'autres organismes pour veiller à ce qu'ils ne fassent pas par inadvertance la promotion des qualifications de prestataires de formation qui exercent leurs activités en enfreignant la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel.*

135 Malheureusement, même en rétrospective, bon nombre des représentants du Ministère que nous avons interviewés n'ont accepté aucune responsabilité particulière pour ce qui s'est produit avec Bestech, ni laissé entendre qu'une intervention plus rapide de leur part aurait pu entraîner un résultat différent. Une conseillère en programmes a dit à demi-mots que le Ministère avait en fait agi relativement rapidement : « Lorsque nous avons pris l'affaire en main en mars, les choses n'ont pas traîné. » Tout retard nuit considérablement à la réussite de l'application de la loi. Toutefois, le personnel de l'Unité de conformité semble s'être résigné à le considérer comme normal dans le processus de surveillance des collèges privés d'enseignement professionnel.

Ne pas s'arrêter aux arriérés

136 L'attitude de complaisance que nous avons observée chez les représentants de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel reflète sans doute le fait qu'ils se sentent dépassés par la charge de travail et les demandes concurrentes. Notre enquête nous a révélé que le Ministère essaie d'assumer simultanément un certain nombre de responsabilités variées, sans vraiment y arriver. De temps à autre, il a dû imposer des moratoires sur les inscriptions et, d'autres fois, ce sont ses activités d'inspection qu'il a mises en attente.

137 Les représentants des parties intéressées que nous avons interviewés nous ont tous fait part de critiques semblables quant au processus compliqué d'inscription en ligne et d'approbation des programmes, qui est empoisonné par de nombreux dossiers en souffrance. Pour les entrepreneurs qui veulent ouvrir un collège privé d'enseignement professionnel, il est essentiel de ne pas manquer le moment opportun et les occasions risquent de s'évaporer en cas de retards. Actuellement, selon le site Web du Ministère, il faut compter de six à huit mois pour qu'un collège privé d'enseignement professionnel soit inscrit ou un programme approuvé. On nous a dit que, dans certains cas, cela pouvait prendre jusqu'à un an. Alors que certaines inscriptions et approbations de collèges ne prennent que quelques semaines, d'autres dossiers doivent attendre pendant de longues périodes avant d'être véritablement étudiés.

138 Les représentants de l'Unité de conformité sont des généralistes qui doivent jongler avec des charges de travail qui comportent des centaines de cas d'inscription et de conformité. Bien que le nombre de conseillers en programmes soit passé de cinq à huit après l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, il semble que les retards

soient un élément incontournable de la culture de l'Unité de conformité et contribuent à son laxisme dans l'application de la loi.

139 Il est évident que le Ministère doit chercher à atteindre un meilleur équilibre. Il doit examiner comment les fonctions associées aux collèges privés d'enseignement professionnel sont exécutées et trouver des moyens plus efficaces de gérer ses diverses responsabilités. Il devrait étudier comment rationaliser les rôles de ses employés de sorte que les tâches nécessitant l'établissement d'un lien avec les auteurs des demandes et les prestataires de formation inscrits soient bien séparées des responsabilités d'exécution plus proactives et énergiques. Bien qu'il soit important d'expliquer le processus d'inscription aux collèges privés d'enseignement professionnel et de le discuter avec eux, une stricte application de la loi est également nécessaire. Il est improbable que le Ministère remplisse efficacement son mandat si les facettes divergentes de ses responsabilités ne sont pas conciliées par une répartition plus intuitive des tâches. Le Ministère devrait également envisager d'avoir dans ses rangs des agents des infractions provinciales investis de l'autorité d'intenter des poursuites à l'endroit des contrevenants dans des cas extrêmes.

Chercher une solution provisoire

140 L'hésitation du Ministère à adopter des procédures fermes d'application de la loi provient en partie de sa préoccupation de ne pas forcer des exploitants honnêtes, bien que non inscrits, à fermer leurs portes et de priver ainsi des étudiants d'options de formation qui ne leur seraient autrement pas offertes.

141 Les collèges sont tenus d'apprendre quelles sont les règles et de les respecter. Pour leur part, les étudiants ont le droit de s'attendre aux protections inhérentes uniquement à l'inscription et à l'approbation des programmes. Les collèges qui prennent le risque d'ouvrir leurs portes alors qu'ils n'ont pas encore reçu l'approbation du Ministère font courir des risques aux étudiants. Toutefois, la saturation qui touche le processus d'inscription et d'approbation du Ministère signifie que certains collèges risquent de faire faillite alors qu'ils attendent que leur dossier d'inscription ou de demande d'approbation des programmes soit traité. Aucun compromis n'existe actuellement qui permettrait aux exploitants d'offrir leurs services en attendant leur inscription ou l'approbation de leurs programmes, tout en assurant simultanément un certain degré de protection aux étudiants pour le temps et l'argent qu'ils investissent. Bien qu'il soit tentant de suggérer que le gouvernement devrait simplement offrir au Ministère davantage de ressources pour éliminer les arriérés, ce n'est pas nécessairement la seule solution. Le Ministère

devrait voir s'il existe des mesures provisoires, par exemple entreprendre une évaluation initiale du risque et afficher les risques quant à la sécurité, qui permettraient de s'assurer que ni les entreprises, ni les étudiants ne soient perdants parce que le Ministère est incapable de faire face efficacement à sa charge de travail. Actuellement, étant donné la réticence du Ministère à adopter une attitude ferme quant à l'application de la loi, les exploitants illégaux sont implicitement autorisés à exercer leurs activités pendant de longues périodes sans aucune protection à l'endroit des étudiants. Quel que soit l'angle sous lequel on se place, cette situation est contraire à l'intérêt public et diamétralement opposée aux objectifs de protection des consommateurs visés par la *Loi*.

Mieux vaut s'allier à l'opposant qu'être vaincu

142 Le dénouement du fiasco de la surveillance de Bestech Academy par le Ministère a pris une tournure pour le moins bizarre : alors qu'un service du Ministère se préparait finalement à imposer sa fermeture, un autre souhaitait la bienvenue à sa présidente.

143 Le 12 septembre 2008, le Ministère a annoncé un poste vacant de coordonnateur de programmes dans le service des Relations avec la communauté et l'industrie de l'Unité de soutien aux services de la Direction de la prestation des services. Le titulaire de ce poste aurait entre autres comme responsabilité de représenter le directeur de l'apprentissage aux comités sectoriels et consultatifs provinciaux du Ministère.

144 Faisant preuve d'un culot remarquable, le 15 septembre 2008, June Ballegeer a posé sa candidature pour le poste de coordonnatrice de programmes auprès du Ministère qu'elle avait essayé de contrecarrer pendant des années en tant que présidente de Bestech Academy. Dans le curriculum vitæ envoyé avec sa candidature, Mme Ballegeer répertoriait un éventail impressionnant d'expériences pour appuyer sa prétention d'être parfaite pour le poste. Paradoxalement, en tête de liste de ses accomplissements, elle citait sa récente expérience comme directrice de l'exploitation, coordonnatrice de programmes et professeure chez Bestech Academy Inc. Elle a passé sous silence le fait qu'elle était la présidente de l'entreprise, sous prétexte qu'elle voulait éviter de paraître surqualifiée.

145 Alors que les étudiants de Bestech Academy ne se doutaient de rien et finissaient leurs cours, que de nouveaux étudiants s'inscrivaient à des programmes qui ne se matérialiseraient jamais et que des créanciers en colère se massaient à la porte de

Bestech exigeant d'être payés, Mme Ballegeer préparait sa sortie. Ironie du sort, elle a une fois de plus réussi à duper le Ministère. Le 7 novembre 2008, quelques jours à peine après que le surintendant de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel a émis une ordonnance restrictive à l'endroit de Mme Ballegeer, et alors que Bestech Academy fermait ses portes pour de bon, le Ministère offrait un poste à Mme Ballegeer. June Ballegeer a damé le pion à 13 autres candidats sélectionnés pour les entrevues et à 342 autres candidats pour le poste. Elle a accepté avec plaisir l'offre du Ministère et est entrée en fonction le 10 novembre 2008.

146 La décision du Ministère d'embaucher Mme Ballegeer n'a pas été faite de manière arbitraire. Conformément aux méthodes courantes, le responsable de l'embauche a contacté deux des cinq personnes dont Mme Ballegeer avait donné le nom à titre de référence et toutes deux ont parlé favorablement à son égard. Toutefois, elle n'avait donné aucune référence de son plus récent « employeur », Bestech Academy, et aucune explication n'a été demandée à ce propos. Si le Ministère avait analysé un peu plus les déclarations de Mme Ballegeer et entrepris de demander à la direction de l'Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel ce qu'elle savait de Bestech Academy, le résultat aurait été bien différent.

147 Lors de son premier jour avec le Ministère, Mme Ballegeer a signé un document attestant qu'elle comprenait les diverses modalités afférentes à son emploi avec le Ministère, y compris sa responsabilité d'avertir sa supérieure de tout conflit d'intérêts éventuel. On lui a également mentionné la Directive sur les conflits d'intérêts et les restrictions après-emploi. Au tout début, la Directive fait référence aux principes auxquels les fonctionnaires doivent adhérer dans le cadre de leur travail, notamment préserver et accroître la confiance du public à l'égard de l'intégrité, de l'objectivité et de l'impartialité du gouvernement, de même que se comporter d'une manière qui puisse résister à l'examen public le plus minutieux.

148 Dans son rôle de coordonnatrice de programmes, Mme Ballegeer était la représentante du directeur de l'apprentissage aux comités consultatifs et sectoriels nommés par le Ministère auxquels siègent des représentants d'établissements d'enseignement tant privés que publics. Ces comités informent le ministre des questions de formation, tendances sectorielles, normes, homologations, examens, programmes d'études et politiques. Mme Ballegeer devait y agir à titre de secrétaire, consulter et trouver des experts techniques dans divers métiers et s'assurer que les personnes retenues pour siéger aux comités n'avaient pas de conflit d'intérêts. Bien que Mme Ballegeer ait eu un différend prolongé et de plus en plus grave avec le Ministère à propos de programmes de formation illégaux dans le domaine des combustibles, qui aurait indéniablement jeté un doute sur le bien-fondé

de son rôle de coordonnatrice de programmes, elle s'est bien gardée d'en parler. Mais très vite, le pot aux roses a été découvert.

149 Alors que Mme Ballegeer exécutait ses fonctions journalières, faisant même une demande de carte de crédit ministérielle, sa présence au Ministère a été remarquée par des partenaires externes au courant de ses tractations antérieures. Par exemple, nous savons qu'au moins une réunion a eu lieu pour discuter de la question de la mise en place éventuelle d'un comité sectoriel pour un métier en particulier, réunion à laquelle elle a assisté en sa qualité de nouvelle occupante de son poste au Ministère. Des représentants sectoriels qui connaissaient Mme Ballegeer étaient également présents à la réunion, ce qui a lancé la vague des suppositions quant à son statut et à son lien avec le Ministère. Je soupçonne que des rumeurs concernant le nouveau poste de Mme Ballegeer ont également commencé à circuler lorsqu'elle a communiqué avec des membres de la communauté des collèges privés d'enseignement professionnel. Toutefois, ce n'est que le 14 décembre 2008 qu'un collège privé d'enseignement professionnel non inscrit et mécontent a mis la puce à l'oreille de l'Unité de conformité du Ministère, l'avisant que Mme Ballegeer était une employée du Ministère. La conseillère en programmes qui a reçu cette information a rapidement informé ses supérieurs, leur suggérant d'enquêter plus à fond sur la question en précisant : « Il serait embarrassant pour le Ministère si nous venions d'émettre une ordonnance restrictive contre elle alors qu'elle travaillait pour ou avec le service de l'apprentissage. » Malheureusement, les pires craintes de l'Unité se sont confirmées le lendemain lorsque la chef a rencontré les représentants de la Direction de la prestation des services.

150 Il faut reconnaître, et c'est tout à son honneur, que le Ministère a pris rapidement des mesures, dès qu'il a été entièrement mis au courant des répercussions de sa décision d'embaucher Mme Ballegeer. Le 16 décembre 2008, June Ballegeer a été suspendue avec paie pour 20 jours « dans l'attente des résultats d'une enquête sur des allégations de conduite inappropriée » quant à son rôle au sein du Ministère et ses liens avec Bestech Academy. L'accès au produit de son travail et à ses courriels a été bloqué et ses messages vocaux ont été réacheminés à sa supérieure.

151 Le 12 janvier 2009, après avoir mené son enquête, le Ministère a écrit à Mme Ballegeer pour l'aviser qu'elle était relevée de ses fonctions. Il a mentionné le fait que le poste qu'elle avait occupé était « un poste de responsabilité, de confiance et d'influence » et pour lequel « la réputation et la crédibilité étaient des facteurs essentiels pour travailler de manière efficace avec les clients tout en soutenant le mandat du Ministère ». Le Ministère a conclu ce qui suit :

> Étant donné les circonstances afférentes à votre poste antérieur de présidente d'un collège privé d'enseignement professionnel non inscrit et le présent dossier en souffrance relativement à votre participation et à votre rôle dans les agissements de cette entreprise, vous êtes et resterez dans l'incapacité de répondre aux exigences de votre poste actuel de coordonnatrice de programmes.

152 Les cadres supérieurs de la Direction de la prestation des services n'arrivaient pas à comprendre pourquoi une personne qui avait été la cible d'une mesure d'exécution par le Ministère ferait volte-face et poserait sa candidature auprès du même Ministère, bien que dans une autre Direction. C'est sans doute parce qu'ils n'avaient jamais rencontré une personne ayant autant d'audace que Mme Ballegeer. Selon elle, le poste au Ministère n'était que l'un des différents postes pour lesquels elle avait posé sa candidature quant il est devenu évident que Bestech n'était plus viable et qu'elle devait chercher un autre emploi. Après tout, elle devait avoir un revenu pour rembourser tous les étudiants et les investisseurs qui lui avaient malencontreusement fait confiance. Quant aux étudiants et aux investisseurs en question, ils étaient perplexes et indignés que le Ministère, après n'avoir pas réussi à protéger les consommateurs contre les agissements de Mme Ballegeer, l'ait en réalité embauchée. Elle a non seulement profité de ses actions illégales mais a également reçu un salaire du Ministère qui l'avait poursuivie de façon inepte. Alors que Bestech Academy s'en allait déjà à la dérive au moment où le Ministère a engagé involontairement Mme Ballegeer, il est indéniable que cette embauche n'a fait que contribuer à miner encore davantage la confiance du public en sa capacité de surveiller de manière efficace les prestataires de formation privés non inscrits.

Vérification des références, confrontation de la réalité

153 Bien qu'il soit improbable qu'une autre June Ballegeer frappe un jour à la porte du Ministère pour postuler un emploi, celui-ci peut néanmoins tirer des leçons de son expérience avec elle et améliorer ainsi ses méthodes dans le domaine des ressources humaines. Bien qu'il soit compréhensible que bon nombre de candidats hésitent à fournir une référence de leur employeur actuel par crainte de lui laisser savoir trop tôt qu'ils cherchent un emploi ailleurs, le Ministère devrait au moins essayer d'obtenir le nom du dernier employeur et demander pourquoi il n'est pas mentionné. En outre, lorsqu'un candidat a de l'expérience dans un domaine réglementé par le Ministère, il est parfaitement logique de consulter les responsables de ce secteur. Après avoir obtenu le consentement approprié, le Ministère peut se renseigner plus à fond auprès des ordres professionnels, des établissements d'enseignement et

d'autres parties pour confirmer l'information fournie par une personne postulant un emploi. Comme l'illustre le cas de Mme Ballegeer, il aurait été sage d'effectuer une simple vérification de sa solvabilité avant de l'embaucher pour un poste auquel elle aurait accès à une carte de crédit ministérielle.

154 Mme Ballegeer s'estimait manifestement au-dessus de la loi, « plus maline que les autres » alors qu'elle poursuivait avec acharnement ses propres intérêts au détriment des étudiants et des investisseurs. Étant donné sa culture de « mise en conformité volontaire » et ses méthodes laxistes d'application de la loi, le Ministère n'était non seulement pas préparé ni apte à traiter avec des personnes de l'acabit de Mme Ballegeer, mais il lui a aussi essentiellement permis de tirer parti de sa supercherie bien rodée.

Un sac de nœuds

155 On ignore le nombre d'étudiants de Bestech Academy qui ont subi des pertes financières à cause de Mme Ballegeer. Dans le cadre de notre enquête, nous avons entendu parler d'au moins neuf d'entre eux qui n'avaient pas réussi à terminer leur programme à cause de la fermeture précipitée de l'école. Bien que ces personnes et d'autres aient été la proie de la malhonnêteté calculée de Mme Ballegeer, c'est l'inattention, l'indifférence et la négligence du Ministère qui, en fin de compte, ont engendré l'environnement dans lequel Mme Ballegeer a pu prospérer sur le dos d'étudiants innocents.

156 La *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* laissait entendre que les étudiants recevraient l'éducation qui leur était promise. Toutefois, dans toutes ses transactions avec Bestech Academy, le Ministère a, à maintes reprises, manqué à son devoir de protéger les intérêts des étudiants. Au lieu d'agir rapidement dès le début pour essayer d'arrêter les activités illégales de Mme Ballegeer, il a sciemment appuyé Bestech Academy en lui envoyant des étudiants dans le cadre du programme Développement des compétences Ontario. Des mois d'inaction de la part du Ministère ont été suivis par des tentatives intermittentes d'amener Mme Ballegeer à se conformer aux exigences de la loi en proférant des menaces vaines, qui n'ont jamais été suivies d'effet. La principale stratégie du Ministère, stratégie mal avisée, consistait à essayer de convaincre Mme Ballegeer de se conformer aux exigences. Cette approche a mené à un échec catastrophique. Malgré le mépris de la loi dont a fait montre Mme Ballegeer, ses promesses rompues et des antécédents de supercherie, le Ministère n'a pris aucune mesure pour

avertir les étudiants potentiels. Au contraire, il est resté passif, lui offrant d'autres chances et fermant les yeux sur la situation.

157 Suite à mon enquête sur les circonstances particulières entourant la surveillance de Bestech Academy Inc. par le Ministère et son application de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, je m'inquiète du fait que, à moins de changements fondamentaux dans la stratégie du Ministère, les personnes cherchant à améliorer leurs débouchés économiques en suivant une formation professionnelle resteront à la merci d'exploitants illégaux incompétents et sans scrupules. J'estime également que ceux qui ont subi des pertes suite aux opérations illégales de Bestech Academy ont droit à des mesures réparatoires. Actuellement, Bestech Academy est insolvable et dissoute dans les faits, et Mme Ballegeer s'est déclarée en faillite personnelle. Dans ces circonstances, il n'existe aucun recours pratique envisageable. Étant donné la nature unique et exceptionnelle de ce cas, j'estime qu'il incombe au Ministère d'accepter une part de responsabilité afin de prévoir un recours pour ceux qui, à cause d'un manque de diligence raisonnable de la part du Ministère, ont été victimes de Mme Ballegeer.

Opinion

158 Je suis d'avis que, conformément aux alinéas 21 (1) b) et d) de la *Loi sur l'ombudsman*, le manquement du Ministère à surveiller de manière efficace Bestech Academy Inc. et à se renseigner davantage avant d'embaucher June Ballegeer, la présidente de Bestech, était déraisonnable et erroné.

Recommandations

Pour remédier aux problèmes décelés dans le cadre de mon enquête, je fais les recommandations suivantes :

Recommandation 1
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait émettre des avertissements publics par le biais d'une liste mettant en garde les étudiants potentiels sur son site Web. Il devrait également afficher des avis sur les lieux mêmes de tout collège privé d'enseignement professionnel exerçant des activités illégales et recourir à tout autre moyen lorsqu'il est au courant qu'un tel collège présente un risque pour les étudiants.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 2
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait s'assurer que l'information figurant sur son site Web à propos des décisions et des ordonnances visant des collèges privés d'enseignement professionnel est à jour et affichée rapidement.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 3
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait faire respecter de manière stricte la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, dans toute la mesure de ses pouvoirs, y compris chercher activement des renseignements sur les exploitants illégaux et en assurer le suivi, utiliser de façon régulière son pouvoir d'enquête, d'inspection et d'émission d'ordonnance, établir des échéanciers et des normes pour renforcer les mesures d'exécution et augmenter les sanctions ainsi que chercher à poursuivre en justice les contrevenants, le cas échéant.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 4
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les règlements requis pour lui permettre d'imposer des pénalités administratives contre les exploitants de collèges privés d'enseignement professionnel sont élaborés de manière urgente.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 5
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait envisager d'embaucher des agents d'infractions provinciales dans son Unité de conformité des collèges privés d'enseignement professionnel pour s'assurer de poursuites rapides contre les contrevenants.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 6
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait continuer à coopérer avec l'Autorité des normes techniques et de la sécurité ainsi que trouver d'autres spécialistes et organismes de réglementation avec lesquels travailler pour veiller à ne pas promouvoir comme prestataires de formation des collèges privés d'enseignement professionnel exerçant illégalement leurs activités.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 7
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait effectuer une analyse organisationnelle de ses activités afférentes aux collèges privés d'enseignement professionnel en ayant pour objectif de s'assurer que ses diverses fonctions sont exécutées de la manière la plus efficace possible.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 8
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait étudier différentes options et mettre en œuvre de nouvelles méthodes pour résoudre les cas de retards d'inscription et d'approbation pour les collèges privés d'enseignement professionnel, méthodes qui tiennent compte des préjudices subis par les prestataires de formation à cause des retards institutionnels, tout en veillant simultanément à protéger les étudiants.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 9
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait essayer d'obtenir des références du plus récent employeur des personnes qui posent leur candidature pour un poste au sein du Ministère et se renseigner comme il se doit si de telles références ne sont pas fournies par le candidat. Le Ministère devrait également examiner plus à fond la pertinence du choix des candidats pour les postes ministériels, y compris, s'ils ont de l'expérience dans un domaine réglementé par le Ministère, en consultant les représentants du secteur chargé de la réglementation.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 10
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait mettre en place un programme pour retrouver par le biais d'annonces et d'autres méthodes les anciens étudiants de Bestech Academy Inc. qui ont essuyé des pertes financières à cause des

activités de cette dernière, chiffrer les montants dus et, le cas échéant, leur offrir un dédommagement raisonnable.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Recommandation 11
Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités devrait rendre compte à mon Bureau tous les trois mois des progrès qu'il a accomplis pour mettre en œuvre mes recommandations, jusqu'au moment où je serai assuré qu'il a pris des mesures adéquates pour y répondre.

Alinéa 21 (3) g) de la *Loi sur l'ombudsman*

Réponse

159 À la conclusion de mon enquête, un rapport préliminaire comprenant des recommandations a été communiqué au Ministère. Le Ministère a répondu dans une lettre datée du 29 mai 2009, indiquant que pour donner suite aux questions soulevées dans mon rapport, il se proposait de mieux informer les étudiants à propos de ce secteur, d'afficher rapidement les ordonnances, de faire respecter comme il se doit les politiques et de renforcer les pratiques exemplaires des Ressources humaines relativement à la dotation de postes parmi le personnel ministériel.

160 En réponse à ma recommandation préconisant que le Ministère avertisse le public, par divers moyens, et notamment en affichant une liste de « mise en garde des consommateurs » sur son site Web ainsi que des avis sur les lieux des collèges privés d'enseignement professionnel illégaux, le Ministère a déclaré qu'il envisagerait d'étendre l'ampleur des renseignements mis à la disposition des étudiants. Il a souligné que le site Web de « mise en garde des consommateurs » du ministère des Petites entreprises et des Services aux consommateurs est expressément autorisé par la loi et les règlements. Le Ministère a décidé de continuer d'explorer sa capacité de publier une liste, ainsi que toute obligation potentielle de sa part, au moyen de consultations ultérieures avec le ministère des Petites entreprises et des Services aux consommateurs et d'autres recherches. Le Ministère a expliqué que son site Web public affiche déjà des renseignements sur les ordonnances d'exécution du surintendant et donne une liste de contrôle pour les étudiants qui envisagent de faire des études dans un collège privé d'enseignement professionnel, ajoutant qu'il existe un engin de recherche pour tous les collèges

privés d'enseignement professionnel inscrits et les programmes qu'ils ont l'autorisation d'offrir. Le Ministère a également indiqué qu'il travaillerait avec ServiceOntario pour que son système de renseignements sur l'inscription des collèges d'enseignement professionnel soit plus convivial et plus facile à consulter. Il a expliqué que les données sur les catégories de programmes avaient été réexaminées et modifiées pour assurer une meilleure précision des recherches, étant donné que les collèges privés d'enseignement professionnel choisissaient parfois une catégorie non pertinente quand ils entraient des renseignements dans le système. **(Recommandation 1)**

161 Le Ministère nous a fait savoir qu'il dispose maintenant d'un processus grâce auquel, en cas de non-respect des exigences d'une ordonnance par un particulier pour la date d'échéance donnée, l'ordonnance est affichée sur le site Web dans les 24 heures (un jour ouvrable). Le Ministère s'est engagé à continuer d'afficher les ordonnances au plus vite en cas de non-respect continu après expiration de la date d'échéance. **(Recommandation 2)**

162 Le Ministère s'est engagé à travailler avec le ministère du Procureur général pour élaborer des protocoles quant aux possibilités de poursuites et d'injonctions judiciaires. Il a aussi entrepris de réexaminer son rôle actuel d'exécution et sa manière de traiter cette question avec les exploitants illégaux (principalement dans le cadre d'un processus de plainte) afin de donner suite à ma recommandation préconisant qu'il veille à faire strictement respecter la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* avec l'ensemble de ses pouvoirs, tout particulièrement en ce qui concerne les dates d'échéances et les normes. De plus, il a expliqué qu'il explorerait les moyens de traiter les infractions alors qu'il élabore des processus. **(Recommandations 3 et 5)**

163 Le Ministère a réitéré qu'il avait déjà entrepris de préparer une réglementation pour les sanctions administratives. **(Recommandation 4)**

164 Il nous a également avisés qu'il continuerait de travailler avec l'ANTS pour s'assurer que les deux parties continuent de respecter leurs obligations conformément au protocole d'entente conclu entre le Ministère et l'ANTS. Il a expliqué que lorsqu'il existe un organisme de réglementation, ou lorsqu'un organisme de réglementation sera mis en place, le Ministère cherchera à travailler en étroite collaboration avec lui pour s'assurer que les étudiants diplômés aient les compétences et les connaissances nécessaires pour réussir. **(Recommandation 6)** Les représentants du Ministère ont expliqué que le Ministère a actuellement des liens avec 21 organismes de réglementation, dont certains dans le secteur de la santé.

165 En réponse à ma recommandation préconisant que le Ministère fasse un examen organisationnel de ses activités relatives aux collèges privés d'enseignement professionnel, pour s'assurer que ses diverses fonctions sont assurées le plus efficacement possible, le Ministère a fait référence à l'examen entrepris par lui au sujet de la Division de l'éducation postsecondaire en novembre 2008. Il a souligné que cet examen avait recommandé que toutes les fonctions relatives à l'application de la loi par le Ministère soient regroupées en une structure unique, sous la direction du surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel, afin de rationaliser les opérations et de renforcer la responsabilisation. Le Ministère a expliqué qu'il continuerait d'étudier les moyens d'améliorer ses opérations d'affaires dans les 12 prochains mois. **(Recommandation 7)**

166 Le Ministère a indiqué qu'il tirerait parti de l'examen de la Division de l'éducation postsecondaire pour créer un organisme des plus efficaces quant à la prestation des services. Il a aussi entrepris d'examiner les pratiques et les outils actuellement utilisés pour traiter les retards quant aux inscriptions et aux approbations. **(Recommandation 8)**

167 En ce qui concerne les questions que j'ai soulevées quant aux pratiques d'embauche du Ministère, le Ministère a expliqué qu'une des pratiques exemplaires pour les gestionnaires était de procéder à une vérification auprès de l'employeur le plus récent d'un employé, et que son formulaire de consentement relatif aux références indiquait : « L'une des références devrait être votre gestionnaire actuel ou votre plus récent gestionnaire. » Le Ministère a reconnu que dans ce cas aucune référence n'avait été obtenue auprès du gestionnaire actuel ou du gestionnaire le plus récent. Le Ministère a décidé de s'assurer que ses responsables de l'embauche ont pour directive de vérifier les références du gestionnaire actuel ou du plus récent gestionnaire dans le cadre du processus de recrutement et de sélection, ainsi que de travailler à un processus destiné aux responsables de l'embauche pour leur donner accès aux renseignements concernant l'affiliation du candidat de premier choix aux organismes réglementés par le Ministère, quand ces renseignements sont publiquement disponibles. Le Ministère a en outre expliqué qu'il s'engageait à continuer d'explorer les moyens de mettre en œuvre ma recommandation préconisant qu'il fasse de plus amples enquêtes sur l'aptitude des candidats. **(Recommandation 9)**

168 Dans sa lettre initiale de réponse à ma recommandation relative à la création d'un programme pour les anciens étudiants de Bestech qui ont essuyé une perte financière en raison du fonctionnement de l'école, programme qui inclurait une indemnisation raisonnable le cas échéant, le Ministère a déclaré que, bien qu'il soit

regrettable que les étudiants de Bestech aient fréquenté une école non inscrite, les étudiants qui s'inscrivent à un cours non inscrit le font à leurs propres risques. Il a indiqué que ces étudiants « étaient bien sûr libres d'intenter des poursuites contre Bestech à la Cour des petites créances ». **(Recommandation 10)** J'ai suggéré que le Ministère reconsidère sa position quant à cette recommandation et le 19 juin 2009 le Ministère a apporté d'autres réponses. Le Ministère a expliqué que la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* avait été adoptée après un examen exhaustif, qui comprenait une consultation auprès de divers intervenants, entre autres auprès de l'Ontario Association of Career Colleges, de propriétaires et d'exploitants de tous les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits ainsi que d'organismes précédemment exemptés. Il a précisé que le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, créé en vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*, est entièrement financé par les cotisations des collèges d'enseignement professionnel inscrits. Il a ajouté ce commentaire :

> Ces dispositions de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* faisaient partie des décisions de politiques du gouvernement quant aux mesures pertinentes à prendre pour indemniser les étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel dans certaines circonstances, par exemple lors de la fermeture d'une école. Cette *Loi* est conçue pour indemniser les étudiants de programmes approuvés, dans les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits, qui sont tous répertoriés de manière consultable sur le site Web public de ServiceOntario. Lorsqu'il a élaboré cette *Loi*, le gouvernement a décidé que ce Fonds serait la source d'indemnisation des étudiants. Le choix de politique fait alors avait pour objectif de créer un fonds d'assurance entièrement financé par les écoles, au lieu de laisser le gouvernement couvrir les risques avec l'argent des contribuables. Cette *Loi* ne s'applique pas aux étudiants des collèges privés d'enseignement professionnel non inscrits et les cotisations versées par les collèges privés d'enseignement professionnel inscrits à ce Fonds n'ont pas pour but de rembourser les sommes dues aux étudiants par des écoles non inscrites.
>
> Le gouvernement considère que ce système équilibre pertinemment les droits et les obligations des étudiants et des collèges privés d'enseignement professionnel inscrits, d'une part, et l'intérêt public, d'autre part. Nous croyons que cette politique mûrement réfléchie reste le meilleur schéma d'indemnisation que le gouvernement puisse offrir aux étudiants dans ce secteur, vu les maigres ressources gouvernementales. Nous compatissons avec les anciens étudiants de Bestech Academy, mais nous avons pour obligation de tenir compte des intérêts de nombreux

intervenants, dont les contribuables, dans le choix du rôle le plus pertinent et le plus proportionnel que le gouvernement doit jouer dans le règlement de ces plaintes.

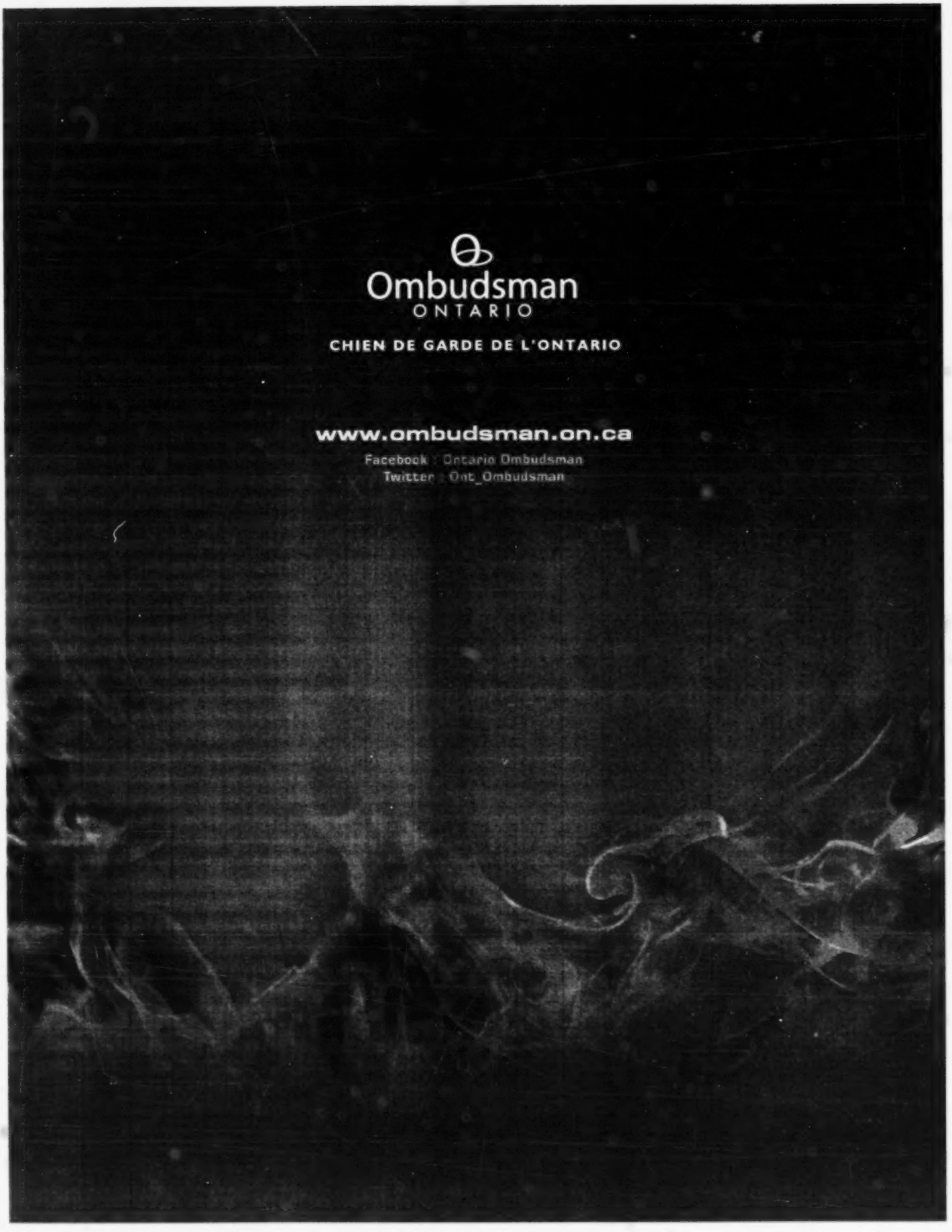
169 Je suis très déçu, mais pas complètement surpris, que le Ministère ait adopté cette position quant à cette recommandation. Je comprends le raisonnement de politique qui sous-tend la création du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation et je reconnais aisément que les anciens étudiants de Bestech ne sont pas admissibles à une indemnisation dans ce contexte. Toutefois, les étudiants ont été dupés par une personne sans scrupules, dans des circonstances où le Ministère avait pleinement connaissance des activités illégales de celle-ci. En outre, c'est en raison de ses pratiques malavisées et inefficaces que le Ministère n'a pas réagi rapidement et décisivement pour rappeler Mme Ballegeer à l'ordre, la laissant alors profiter d'étudiants qui ne soupçonnaient rien. C'est dans ce contexte que j'espérais que le Ministère recoure à des moyens créatifs, en dehors du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, afin de venir en aide aux victimes de Bestech. Malheureusement, le Ministère a montré qu'il était l'esclave de son propre système et qu'il n'était aucunement disposé à penser ou à agir en dehors des paramètres acceptés pour intervenir comme il le devrait dans l'intérêt de ces étudiants.

170 En ce qui concerne ma recommandation finale, le Ministère a accepté de faire régulièrement rapport de ses progrès à mon Bureau, mais il a demandé que je lui permette de le faire tous les six mois, en raison de la complexité de bon nombre des recommandations. (**Recommandation 11**) Vu la tendance à la procrastination du Ministère en ce qui concerne ses activités d'exécution de la loi, je ne suis pas convaincu qu'il serait prudent de prolonger la période accordée pour faire rapport à mon Bureau, comme l'a demandé le Ministère. Par conséquent, je continuerai d'attendre des rapports d'étape tous les trimestres.

171 Le Ministère a réitéré qu'il est prêt à considérer des moyens de mieux protéger les étudiants qui choisissent d'étudier dans un collège privé d'enseignement professionnel et il s'est engagé à revoir et à appliquer, si possible, 10 de mes 11 recommandations – entre autres à faire un examen des unités qui appuient le travail d'exécution de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*; à procéder à un examen des méthodes d'application de la loi suivies par le surintendant; à considérer les recommandations relatives à la diffusion des renseignements sur les écoles non inscrites et à communiquer avec les étudiants actuels et potentiels des collèges privés d'enseignement professionnel. Le Ministère a fait savoir qu'il serait heureux de faire ce travail en dialoguant de manière continue avec mon Bureau.

172 Je suis modérément optimiste quant à la réponse du Ministère à mon rapport. Certes, le Ministère a pris un certain nombre d'engagements quant à la mise en œuvre de mes recommandations, mais il a fourni très peu de détails. De toute évidence, il faudra exercer une surveillance considérable pour s'assurer que le Ministère prenne les mesures nécessaires afin de recentrer son approche organisationnelle de surveillance des collèges privés d'enseignement professionnel.

André Marin
Ombudsman de l'Ontario


Ombudsman
ONTARIO
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO
www.ombudsman.on.ca
Facebook : Ontario Ombudsman
Twitter : Ont_Ombudsman